



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

**Analýza reklamačních protokolů a reklamačních řádů příslušných  
společností a jejich shody se zákonem**

**Analysis of Complaint Protocols and Complaint Rules of Respective  
Companies and Their Accordance with Law**

Student: Bc. Lucie Roudenská

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Bc. Adam Ptašník, Ph.D.

Ostrava 2011

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla jsem veškerou použitou literaturu a další prameny. Přílohy č. I – VII dané mi k dispozici, jsem samostatně doplnila.“

Ostrava 29. dubna 2011

Lucie Roudenská

**Poděkování**

Ráda bych na tomto místě poděkovala Mgr. Bc. Adamu Ptašníkovi, Ph.D. za cenné rady, konzultace a odborné vedení při zpracovávání této diplomové práce.

<b>1</b>	<b>ÚVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>OCHRANA SPOTŘEBITELE V RÁMCI KUPNÍ SMLOUVY .....</b>	<b>3</b>
2.1	CHARAKTERISTIKA ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....	3
2.1.1	Spotřebitel.....	3
2.1.2	Prodávající.....	4
2.1.3	Dodavatel.....	4
2.2	OCHRANA SPOTŘEBITELE V EU .....	4
2.2.1	Evropské spotřebitelské centrum.....	6
2.3	OCHRANA SPOTŘEBITELE V ČR V RÁMCI KUPNÍ SMLOUVY.....	7
2.4	ORGÁNY PRO OCHRANU SPOTŘEBITELE .....	7
2.4.1	Česká obchodní inspekce.....	8
2.4.2	Živnostenský úřad .....	9
2.4.3	Sdružení obrany spotřebitelů ČR.....	9
2.4.4	Sdružení českých spotřebitelů .....	11
2.5	KUPNÍ SMLOUVA A JEJÍ PRÁVNÍ ÚPRAVA.....	11
2.5.1	Vznik a charakteristika kupní smlouvy .....	11
2.5.2	Práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího podle OZ .....	12
2.5.3	Spotřebitelské kupní smlouvy .....	13
<b>3</b>	<b>NÁROKY SPOTŘEBITELE PŘI VADĚ ZBOŽÍ.....</b>	<b>16</b>
3.1	CHARAKTERISTIKA VAD .....	16
3.1.1	Vady faktické a právní.....	16
3.1.2	Vady odstranitelné a neodstranitelné.....	17
3.2	JEDNOTLIVÉ NÁROKY SPOTŘEBITELŮ PŘI VADĚ ZBOŽÍ .....	17
3.2.1	Možnost odstoupit od smlouvy do 14 dnů .....	17
3.2.2	Odpovědnost za shodu s kupní smlouvou .....	20
3.2.3	Odpovědnost za vady v průběhu zákonné záruky .....	21
<b>4</b>	<b>REKLAMACE.....</b>	<b>25</b>
4.1	PRÁVNÍ ÚPRAVA ODPOVĚDNOSTI ZA VADY A REKLAMACE .....	25
4.2	REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ .....	26
4.2.1	Informační povinnost prodávajícího.....	26
4.2.2	Přijetí zboží k reklamaci.....	27
4.2.3	Lhůta pro vyřízení reklamace .....	28
4.3	CHYBY PRODÁVAJÍCÍCH A KUPUJÍCÍCH PŘI REKLAMACI.....	29
4.3.1	Chyby prodávajících.....	30
4.3.2	Chyby kupujících.....	31
<b>5</b>	<b>ANALÝZA REKLAMAČNÍCH PROTOKOLŮ A REKLAMAČNÍCH ŘÁDŮ PŘÍSLUŠNÝCH SPOLEČNOSTÍ A POSOUZENÍ JEJICH SHODY SE ZÁKONEM .....</b>	<b>34</b>
5.1	REKLAMACE U SPOLEČNOSTI PC-HARDWARE-SHOP .....	34
5.1.1	Reklamační protokol a posouzení jeho shody se zákonem .....	35
5.1.2	Posouzení shody reklamačního řádu společnosti PC-HARDWARE-SHOP se zákonem.....	37
5.1.3	Návrh řešení případu .....	46
5.2	REKLAMACE U SPOLEČNOSTI ELECTRO WORLD .....	47
5.2.1	Posouzení shody reklamačního řádu společnosti Electro World se zákonem.....	47
5.2.2	Shrnutí případu .....	51

5.3	REKLAMACE U SPOLEČNOSTI DATART INTERNATIONAL, A. S.....	51
5.3.1	Posouzení shody reklamačního řádu společnosti DATART International se zákonem.....	52
5.3.2	Návrh řešení případu .....	55
<b>6</b>	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>57</b>
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ	
	SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	
	PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ DIPLOMOVÉ PRÁCE	
	SEZNAM PŘÍLOH	

# 1 Úvod

Každý z nás se již alespoň jednou setkal s tím, že se na zboží zakoupeném ať už přes internet nebo v kamenném obchodě vyskytla vada. Myslím si, že v takových případech je postup u všech snad stejný. Jakmile vadu zjistíme, začínáme pátrat v paměti, kdy jsme dané zboží koupili a přemýšlíme, kam jsme asi mohli schovat záruční list nebo paragon. Pokud patříme k těm šťastnějším a již zmíněný doklad najdeme, jen někteří z nás se odhodlají k návštěvě příslušného obchodu, kde by se mohli dožadovat svých práv. Jednu z příčin, proč tomu tak je, spatřuji v neznalosti svých práv, která mezi některými českými spotřebiteli i přes existenci médií stále panuje. A pokud spotřebitel nezná svá práva, stane se lehce obětí nepoctivého prodávajícího. I já jsem doposud patřila ke skupince spotřebitelů, kteří z části znají svá práva, ale jakmile dojde k sebemenšímu sporu s prodávajícím, nestojí si za nimi, protože si vlastně najednou tak jistí nejsou. Rozhodla jsem se tedy věnovat se této problematice v rámci své diplomové práce.

Jak již název této práce napovídá, hlavním cílem je analýza reklamačních protokolů, které při uplatňování reklamace obdrželi výhradně spotřebitelé nepodnikatelé, a reklamačních řádů příslušných společností a posouzení jejich shody se zákonem. K vypracování této části jsem využila metodu analýzy, kdy rozebírám jednotlivé reklamační protokoly a reklamační řády a následně metodu komparace, kdy srovnávám podmínky uvedené v těchto dokumentech se zákonem a provádím posouzení shody. Ráda bych poznamenala, že se v této práci věnuji pouze reklamacím, které uplatnil spotřebitel nepodnikatel, a tudíž se řídím výhradně občanským zákoníkem. Svou pozornost zde zaměřuji na tři případy, v nichž spotřebitel reklamoval určité zboží, rozebírám reklamační protokol a zjišťuji, zda při vyřizování reklamace nedošlo k porušení práv spotřebitele. Dalším krokem je posouzení podmínek reklamačních řádů společností, u nichž k reklamaci došlo, a jejich shody se zákonem. V závěru každého případu provádím shrnutí, a došlo-li k porušení práv spotřebitele, navrhuji vhodná řešení. Podotýkám, že dva ze tří případů, ve kterých došlo k reklamaci, nejsou dosud vyřešeny, a proto se budu snažit najít pro tyto spotřebitele řešení tak, aby se reklamační vyřešila k jejich spokojenosti. Této praktické části se věnuji v páté kapitole, protože ještě předtím je nutné zabývat se obecnějšími informacemi.

V druhé kapitole se věnuji obecné charakteristice právní ochrany spotřebitele v České republice v rámci kupní smlouvy, neboť toto téma považuji jako vhodný úvod do

problematiky ochrany spotřebitele. Uvádím a charakterizuji zde základní pojmy, které se týkají ochrany spotřebitele a které se vyskytují v celé této práci. Charakterizuji zde také právní ochranu spotřebitele v EU, neboť v průběhu práce používám také informace z příslušných směrnic, které byly implementovány do české legislativy. Ráda bych poznamenala, že tato charakteristika je však velice stručná a spíše okrajová, protože celá práce je psána výhradně podle českého práva, proto je také samozřejmou součástí práce charakteristika ochrany spotřebitele v ČR. V této kapitole se rovněž zabývám orgány, které se ochranou spotřebitele na našem území zabývají, a to v rozsahu práv vztahujících se ke kupní smlouvě a popisují rovněž funkci těchto orgánů a také jejich pravomoci. Závěr kapitoly patří kupní smlouvě, která je zde charakterizována, a jsou zde rovněž popsány práva a povinnosti oběma stranám z ní plynoucí. V neposlední řadě charakterizuji také spotřebitelské kupní smlouvy, na jejichž základě byl uzavřen obchod ve dvou případech analyzovaných v páté kapitole této práce.

Seznámením se s ochranou spotřebitele v obecné rovině přechází práce ke třetí kapitole, která pojednává o nárocích, které mají spotřebitelé při zjištění vady. V této kapitole budou vady rozděleny a následně charakterizovány, neboť to považuji za důležité pro stanovení dalších kroků při řešení případů v kapitole páté. Dále se v této kapitole věnuji již zmíněným nárokům spotřebitele při zjištění vady a jednotlivé nároky popisují.

Čtvrtá kapitola plynule navazuje na třetí kapitolu, kdy po zjištění vad na zboží a přiřazení vhodného nároku spotřebiteli charakterizuji samotné reklamační řízení. Do úvodu této kapitoly zahrnuji vymezení právní úpravy, která se zabývá odpovědností za škodu při nákupu zboží. Dále pak charakterizuji celý proces reklamačního řízení od informační povinnosti prodávajícího přes přijetí zboží k reklamaci až po lhůty, které se tohoto procesu týkají. Závěr této kapitoly věnuji chybám, kterých se při reklamačním řízení dopouštějí jak prodávající, tak kupující, protože některé z těchto chyb můžeme najít také v praktické části této práce při řešení konkrétních reklamací.

V závěru této práce provádím shrnutí a navrhuji řešení, případně poskytnu doporučení spotřebitelům, u nichž došlo v analyzovaných případech k porušení jejich práv.



## 2 Ochrana spotřebitele v rámci kupní smlouvy

Tato kapitola je věnována obecné ochraně spotřebitele, která mu může být poskytnuta při nákupu zboží nebo služeb v rámci kupní smlouvy nejen na území České republiky, ale také v Evropské unii, protože došlo a stále dochází k zavádění směrnic EU do českého práva, a tím ke změně některých zákonů, což vede také ke změně některých povinností prodávajících, případně ke změně délky různých lhůt. Právní úprava týkající se ochrany spotřebitele je formulována tak, aby poskytovala zvýšenou ochranu především slabší straně v obchodních situacích. V rámci kupní smlouvy je slabší stranou spotřebitel. V úvodu kapitoly jsou tudíž vymezeny základní pojmy týkající se ochrany spotřebitele v rámci kupní smlouvy, jako např. spotřebitel, v dalších částech se pak věnuji stručnému popisu ochrany spotřebitele v EU, včetně orgánů, které na ochranu spotřebitele dohlíží. Samozřejmostí je také ochrana spotřebitele v České republice spolu s orgány, které slouží k ochraně spotřebitele a na něž se spotřebitel může obrátit v případě, že dochází k porušování jeho práv nebo v případě, že si neví rady v určitých situacích týkajících se této problematiky.

### 2.1 Charakteristika základních pojmů

Aby byla správně pochopena problematika ochrany spotřebitele, je třeba vymezit základní pojmy, které se jí týkají a jsou s ní spojeny. Proto jako součást této práce uvádím charakteristiku základních pojmů, které jsou v této práci hojně používány a o kterých si myslím, že je nutné se s nimi seznámit.

#### 2.1.1 Spotřebitel

Definici pojmu spotřebitel můžeme jednoduše odvodit už z názvu a můžeme jej chápat jako osobu, která nakupuje statky nebo služby za účelem jejich spotřeby. Pojem spotřebitel je však také definován, a to konkrétně občanským zákoníkem (dále jen „OZ“), podle nějž *„spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.“*<sup>1</sup>

Pojem spotřebitel nalezneme také v zákoně o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“), podle kterého je spotřebitelem *„fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské*

---

<sup>1</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

*činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání“.*<sup>2</sup> Tato definice je účinná ode dne účinnosti zákona č. 155/2010 Sb., a to od 1. srpna 2010, jak uvádí Palla ve svém článku na portále epravo.cz. Před účinností tohoto zákona byly do definice spotřebitele zahrnuty také právnické osoby, a tudíž se definice podle OZ a ZOS lišily. Definice pojmu spotřebitel byla v ZOS upravena na základě současného evropského spotřebitelského práva, které do ochrany spotřebitele právnické osoby nezahrnuje.<sup>3</sup>

### **2.1.2 Prodávající**

Prodávajícím rozumíme osobu, která za určitý předem stanovený poplatek poskytne druhé osobě statek nebo službu. Podle ZOS je prodávajícím *„podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.“*<sup>4</sup> Pro účely ZOS se prodávajícím rozumí také *„fyzická osoba, která prodává spotřebiteli rostlinné a živočišné výrobky z vlastní drobné pěstitelské nebo chovatelské činnosti anebo lesní plodiny.“*<sup>5</sup>

### **2.1.3 Dodavatel**

S pojmem dodavatel se v této práci setkáváme v kapitole týkající se kupních smluv, kde jsou popsány také spotřebitelské kupní smlouvy, konkrétně smlouvy uzavírané na dálku. Při uzavírání těchto smluv zde vystupují dvě strany – spotřebitel a dodavatel. V těchto případech hraje dodavatel roli prodávajícího a je definován v § 52 odst. 2 jako *„osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.“*<sup>6</sup>

## **2.2 Ochrana spotřebitele v EU**

Protože se tato práce zabývá výhradně českým právem, budu se v této části věnovat charakteristice problematiky ochrany spotřebitele v EU pouze stručně a velice okrajově. Na druhou stranu však považuji začlenění těchto informací do této práce za opodstatněné, neboť ČR v minulých letech obohatila svůj právní řád také o směrnice EU, a tudíž považuji za vhodné se o této problematice zmínit.

V době vytvoření společného trhu se jeho nezbytnou součástí stalo zavedení a dodržování společných pravidel. Postupem času bylo jasné, že pokud nebudou

---

<sup>2</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

<sup>3</sup> PALLA, T. 63811. Právnická osoba jako spotřebitel? Už ne. *Epravo.cz - Sbírka zákonů, judikatura, právo* [online]. 2010-07-16, [cit. 2011-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.epravo.cz/>>. ISSN 1213-189X.

<sup>4</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

<sup>5</sup> viz tamtéž

<sup>6</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

spotřebitelé ochotni nakupovat také za hranicemi jejich státu, nebude společný trh fungovat a dále se vyvíjet. Proto po zavedení celní unie začala být pozornost věnována také ochraně spotřebitele, která se od roku 1968 začala rozvíjet. Státy EU se již dlouhodobě snaží vytvořit minimální standard ochrany spotřebitele, který by spotřebiteli zajistil bezpečí a ochranu jeho práv při nákupu zboží v zahraničí. Evropské právo může tedy zaručit, že všude v zemích EU bude spotřebiteli poskytnuta stejná ochrana, jaká je mu poskytnuta v jeho zemi.<sup>7</sup>

V dnešní době je legislativa týkající se ochrany spotřebitele tvořena převážně směrnicemi, které jsou přijímány Radou a Evropským parlamentem, důležitou roli však hrají také nařízení, případně různá doporučení, stanoviska, výkladové studie a pokyny. Tyto směrnice jsou začleněny do právního systému každého státu EU, a tím dochází k tomu, že minimum ochrany spotřebitele je stejné ve všech státech EU. Každý stát však může spotřebiteli poskytnout navíc práva, která rozšíří jeho ochranu.<sup>8</sup> Knoblochová ve svém článku uvádí, že ochrana spotřebitele je v evropském právu založena na minimální harmonizaci, což znamená, že členské státy jsou povinny začlenit pravidla obsažená v komunitárním právu, a tudíž pravidla přísnější. Politika EU týkající se ochrany spotřebitele je tvořena kombinací harmonizačních opatření a vytvářením zvláštních programů, které rozvíjejí a monitorují ochranu spotřebitele v členských zemích. V evropském právu je ochrana spotřebitele rozdělena na jednotlivé normy podle různých témat, např. norma týkající se spotřebitelských smluv.<sup>9</sup>

Do české legislativy byly začleněny také směrnice EU, které se týkají ochrany spotřebitele v rámci kupní smlouvy a odpovědnosti za vady. Jedná se především o směrnici Rady 85/374/EHS o sblížování právních a správních předpisů členských států týkajících se odpovědnosti za vadné výrobky, která mimo jiné vymezuje pojem výrobek, výrobce, dále určuje, kdo je odpovědný za škodu na výrobku v určitých situacích atd., směrnici Evropského parlamentu a Rady 1999/34/ES, kterou se mění směrnice Rady 85/374/EHS. Dále došlo také k implementaci směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. Podmínky týkající se spotřebitelských smluv, konkrétně smluv uzavřených mimo provozovnu jsou upraveny implementací směrnice Rady

---

<sup>7</sup> HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. s. 27. ISBN 80-245-1106-1.

<sup>8</sup> viz tamtéž, s. 29

<sup>9</sup> KNOBLOCHOVÁ, V. Obecně ke spotřebitelské legislativě. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. 2006, [cit. 2011-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpo.cz/>>.

85/577/EHS o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory. Co se týká smluv uzavřených na dálku, byla implementována směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/EHS o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku. V neposlední řadě je třeba zmínit také zavedení směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží.<sup>10</sup>

### **2.2.1 Evropské spotřebitelské centrum**

Evropské spotřebitelské centrum (dále jen „ESC“) funguje v rámci ČOI jako centrum, které se snaží pomáhat spotřebitelům při problémech s prodejci výrobků nebo poskytovateli služeb z členských zemí EU, Norska nebo Islandu. Bylo založeno v roce 2005 a je financováno ze zdrojů Evropské komise a ČOI. ESC se rovněž podílí na vytváření evropské spotřebitelské legislativy.<sup>11</sup>

Mimo pomoci spotřebitelům při problémech se zahraničními prodejci je jeho další úlohou poskytovat spotřebitelům informace o jejich právech na jednotném evropském trhu, což je vykonáváno prostřednictvím přednášek o evropském spotřebitelském právu, ale také prostřednictvím samotných ESC, na které se spotřebitelé mohou obrátit s dotazy. ESC také zprostředkovává zahraniční mimosoudní řešení sporů. Tyto informační a zprostředkovatelské služby mohou spotřebitelé využívat bezplatně, a to vždy prostřednictvím centra ve státě spotřebitele, neboť ESC působí jako síť center, přičemž v každém státě EU se nachází jedno ESC. Hlavním úkolem členů ESC při pomoci spotřebitelům je dosáhnout smírného mimosoudního řešení mezi kupujícím a prodávajícím. ESC nejsou oprávněna ukládat sankce za porušení práv spotřebitelů, neboť nepůsobí jako dozorový orgán, mohou však takovýto orgán v rámci země, ve které působí, na zjištěné skutečnosti upozornit a ten může následně provést příslušná opatření. ESC se může zabývat pouze případy, v nichž vystupuje podnikatel na straně jedné a spotřebitel na straně druhé, a to pouze jedná-li se o přeshraniční spory, z čehož vyplývá, že se ESC nemůže zabývat sporem mezi podnikatelem a spotřebitelem z jednoho státu. ESC dále nemohou poskytnout svou pomoc v případech, kdy se jedná o zahraniční spor, v němž jedna ze stran není členem státu EU, případně Norska nebo Islandu. V neposlední řadě se

---

<sup>10</sup> Evropská unie. *Europa : Portál Evropské unie* [online]. 1995 [cit. 2011-04-03]. Evropská komise. Dostupné z WWW: <<http://europa.eu/>>.

<sup>11</sup> Česká obchodní inspekce. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-03-11]. Dostupné z WWW: <<http://coi.cz/>>.

ESC nemůže zabývat sporem, v němž prodávající není podnikatelem, ale soukromou osobou.<sup>12</sup>

### **2.3 Ochrana spotřebitele v ČR v rámci kupní smlouvy**

Ochrana spotřebitele je v České republice upravována mnoha právními předpisy, protože téměř v každé oblasti může dojít k porušení práv spotřebitele. Myslím si, že nemá smysl uvádět v rámci této práce všechny právní předpisy, které se touto problematikou zabývají, neboť pracuji pouze s těmi, které upravují ochranu spotřebitele v rámci kupní smlouvy. Pro představu však uvádím také pár příkladů právních norem, které se zabývají ochranou spotřebitele obecně.

S právní úpravou ochrany spotřebitele se můžeme setkat např. v zákoně č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů, který se zabývá bezpečností výrobků tak, aby byly pro spotřebitele bezpečné. Dále se s právní úpravou ochrany spotřebitele můžeme setkat také v zákoně č. 21/1992 Sb., o bankách, kde je upravováno postavení spotřebitele vkladatele. Ochrana spotřebitele je upravována také např. v zákoně č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, který stanovuje povinnosti podnikatelů při výrobě potravin a zabývá se také ustanovením orgánů pro dozor nad dodržováním těchto povinností. V této práci se však zabývám pouze ochranou spotřebitele nepodnikatele v rámci kupní smlouvy, a tudíž využívám pouze zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, který slouží jako obecná norma pro oblast ochrany spotřebitele a upravuje vztahy vznikající v rámci kupní smlouvy a smluv spotřebitelských, ale také odpovědnost za vadu výrobků a jiné. Pro oblast ochrany spotřebitele je také velice důležitý zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.<sup>13</sup>

### **2.4 Orgány pro ochranu spotřebitele**

V České republice působí několik orgánů, které se zabývají výhradně ochranou spotřebitele, přičemž se jedná především o orgány státní správy. Funguje zde však také spousta sdružení, která se touto problematikou zabývají a jejichž činnost bude popsána níže.

---

<sup>12</sup> Česká obchodní inspekce. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-03-11]. Dostupné z WWW: <<http://coi.cz/>>.

<sup>13</sup> HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. s. 46 – 57. ISBN 80-245-1106-1.

### 2.4.1 Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“) působí jako orgán státní správy, který byl ustanoven zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci a je podřízena Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. ČOI spolupracuje s kontrolními orgány, jako je např. živnostenský úřad, Generální ředitelství cel, Český telekomunikační úřad, Česká inspekce životního prostředí, Policie, případně profesní sdružení a asociace.<sup>14</sup>

Hlavními úkoly ČOI je provádět kontrolu a dozor právnických a fyzických osob, které prodávají nebo dodávají výrobky a zboží na trh, případně poskytují služby. Dále ČOI kontroluje a dozoruje subjekty, které poskytují spotřebitelské úvěry a provozují tržnice.<sup>15</sup>

ČOI se v rámci ochrany spotřebitele zabývá především kontrolou zboží z hlediska jeho zdravotní nezávadnosti, splňování uváděné jakosti, dodržování podmínek pro skladování a dopravu, dodržování dohodnutých nebo stanovených podmínek a kvality poskytovaných služeb. Úkolem ČOI je také vykonávat dohled nad tím, zda byly během uvedení na trh výrobky správně označeny a opatřeny příslušnými dokumenty. ČOI také kontroluje, zda nedochází ke klamání spotřebitele.<sup>16</sup>

V případě porušení zákona může ČOI uložit kontrolované osobě pokutu až ve výši 50 000 000 Kč, za méně závažné porušení zákona může být tato pokuta nižší. ČOI může zakázat kontrolované osobě prodej výrobků, případně uvedení výrobků na trh, pokud neodpovídají příslušným předpisům. Dojde-li ke sporu mezi spotřebitelem a podnikatelem, který se týká vyřízení reklamace, není ČOI oprávněna tento spor řešit. Je však na žádost spotřebitele povinna provést kontrolu, zda nedochází chováním prodávajícího k porušování práv spotřebitele, případně k rozšiřování jeho povinností.<sup>17</sup>

Dalším úkolem ČOI je také poskytovat spotřebitelům informační a poradenskou činnost prostřednictvím jejích pracovníků na každém z jejích pracovišť. ČOI provozuje také internetové stránky, na kterých mohou spotřebitelé i široká veřejnost najít mnoho užitečných informací a rad, počínaje oznámením o rizikových výrobcích, přes stažení určitých výrobků z trhu, po seznam čerpacích stanic s nekvalitními pohonnými hmotami. Jsou zde také uvedeny tiskové zprávy a výsledky různých kontrol provedených ČOI.

---

<sup>14</sup> Česká obchodní inspekce. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-03-11]. Dostupné z WWW: <<http://coi.cz/>>.

<sup>15</sup> viz tamtéž

<sup>16</sup> viz tamtéž

<sup>17</sup> viz tamtéž

Na těchto stránkách mohou občané najít také odpovědi na nejčastější dotazy týkající se především reklamací, záruky a odpovědnosti za škodu, spotřebitelských úvěrů, případně povinností osob při zajišťování bezpečnosti výrobku uváděného na trh. Je zde uvedena také informace o protikorupční lince, což je protikorupční program ČOI.<sup>18</sup>

#### **2.4.2 Živnostenský úřad**

Ochranou spotřebitele se do jisté míry zabývají také živnostenské úřady, které v rámci své působnosti provádějí živnostenskou kontrolu na základě živnostenského zákona. Zabývají se především kontrolou, zda jsou živnostníky plněny povinnosti stanovené tímto zákonem a způsobem, jakým jsou tyto povinnosti plněny. Co se týká ochrany spotřebitele, jedná se například o případy, kdy kupující odmítne vystavit doklad o prodeji, nebo provozovna není řádně označena, případně v provozovně není přítomna osoba, která vyřizuje reklamace nebo osoba, která mluví česky.<sup>19</sup> Živnostenský úřad je za jakýkoliv přestupek nebo delikt spáchaný živnostníkem oprávněn uložit mu pokutu v souladu s živnostenským zákonem.<sup>20</sup>

#### **2.4.3 Sdružení obrany spotřebitelů ČR**

Sdružení obrany spotřebitelů (dále jen „SOS“) je sdružením, jehož hlavním cílem je ochrana a obhajoba spotřebitelských práv. Vzniklo již v roce 1993 jako nezávislá, nezisková a nepolitická organizace a v současnosti má své členy ve všech regionech ČR. Hlavní část svých příjmů tvoří dotace ze státního rozpočtu, které získává od Ministerstva průmyslu a obchodu na základě jednotlivých projektů. SOS působí ve všech oblastech trhu od finančních služeb přes elektronické obchodování, telekomunikaci, až po ochranu životního prostředí.<sup>21</sup>

Toto sdružení snaží rozvíjet informovanost a vzdělanost široké veřejnosti v oblasti ochrany spotřebitele. Jedná se především o poskytování rad a informací o spotřebitelských právech, povědomí spotřebitelů o svých právech se však snaží rozšířit také prostřednictvím jejich časopisu nazvaného „SOS magazín“, který poskytuje informace o činnosti SOS a také o novinkách v oblasti ochrany spotřebitele. Mimo tento magazín vydává SOS také

---

<sup>18</sup> Česká obchodní inspekce. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-03-11]. Dostupné z WWW: <<http://coi.cz/>>.

<sup>19</sup> HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. s. 64. ISBN 80-245-1106-1.

<sup>20</sup> Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, v platném znění

<sup>21</sup> Sdružení obrany spotřebitelů. *Sdružení obrany spotřebitelů* [online]. 2006 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitel.info/>>.

publikace a brožury zabývající se touto tematikou, stejně jako komentovaná znění zákonů. Toto sdružení nabízí také možnost konzultovat problémy s odborníky prostřednictvím svých internetových stránek nebo v poradnách SOS, které jsou zřízeny ve všech krajích ČR. Poradenských služeb mohou spotřebitelé využít také telefonicky.<sup>22</sup>

Jak už zde bylo zmíněno, důležitou úlohou SOS je také vzdělávání občanů a rozšiřování jejich informovanosti z hlediska ochrany spotřebitele a jejich práv. SOS spolupracuje s pedagogickými fakultami a usiluje o zařazení této problematiky do osnov základních a středních škol a také do programů celoživotního vzdělávání. Pro studenty středních a vyšších odborných navíc SOS nabízí možnost pořádání přednášek na téma týkající se ochrany spotřebitele zdarma v rámci jejich výuky.<sup>23</sup>

Co se týká zahraničního působení, SOS je jedním z členů spotřebitelské organizace Consumers International, která působí celosvětově, a také Evropské organizace spotřebitelů BEUC. Spoluprací se zahraničními spotřebitelskými organizacemi přispívá SOS svými poznatky a zkušenostmi z oblasti ochrany spotřebitele a spotřebitelské problematiky na mnoha konferencích a setkáních těchto mezinárodních organizací.<sup>24</sup>

Co se týká přímo ochrany spotřebitele, SOS se aktivně podílí na systému Mimosoudního řešení sporů, kde funguje jako kontaktní místo pro spotřebitele a snaží se pomoci spotřebitelům s urovnáním jejich sporů tak, aby se nemuseli s jejich řešením obracet na soud. SOS také podává výzvy podnikatelům, aby upravili své obchodní podmínky, které porušují práva spotřebitelů, případně upozorňuje ČOI na nebezpečné výrobky na trhu a státní orgány na případné porušování práv spotřebitelů.<sup>25</sup>

SOS se zabývá také zkoumáním internetových obchodů, a to z hlediska podmínek uvedených v jejich reklamačních řádech a obchodních podmínkách pro nákup na e-shopech. V této souvislosti každoročně SOS provádí Test internetových obchodů. Mimo jiné provádí také testy a průzkumy, které se zaměřují na zlepšení orientace spotřebitelů na trhu.<sup>26</sup>

---

<sup>22</sup> HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. s. 94. ISBN 80-245-1106-1.

<sup>23</sup> Sdružení obrany spotřebitelů. *Sdružení obrany spotřebitelů* [online]. 2006 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitel.info/>>.

<sup>24</sup> viz tamtéž

<sup>25</sup> viz tamtéž

<sup>26</sup> viz tamtéž



#### **2.4.4 Sdružení českých spotřebitelů**

Sdružení českých spotřebitelů je občanským sdružením, které se zabývá ochranou zájmů a práv spotřebitele. Bylo založeno v roce 1990, a v České republice patří tedy mezi nejstarší sdružení tohoto typu. Jeho hlavní činností je chránit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů, spolupráce s mezinárodními organizacemi, které se zabývají ochranou zájmu spotřebitelů, a také podílet se na tvorbě právních předpisů, které se týkají ochrany spotřebitele. Sdružení rovněž spolupracuje s orgány, organizacemi a občanskými sdruženími, přičemž jejich vzájemná spolupráce je založena na smlouvách a dohodách uzavřených mezi sdružením a druhými stranami.<sup>27</sup>

Toto sdružení provozuje také internetové stránky, které jsou podle mého názoru pro spotřebitele velice užitečné, protože se jejich prostřednictvím mohou obrátit na sdružení s žádostí o radu týkající se reklamací a zodpovědnosti za vady. Nejčastěji v průběhu dne, záleží však na obtížnosti dotazu, zpracuje sdružení jeho dotaz a navrhované řešení odešle elektronickou poštou tazateli. Návštěvníci těchto stránek mohou rovněž nahlédnout do archivu dotazů a najít zde dotaz podobný tomu jeho, případně odpovědi na další dotazy.<sup>28</sup>

### **2.5 Kupní smlouva a její právní úprava**

Tato část kapitoly je věnována kupní smlouvě uzavírané mezi spotřebitelem a podnikatelem a její právní úpravě, neboť celá tato práce včetně řešených případů z kupní smlouvy vychází. Je zde rovněž uvedena charakteristika kupní smlouvy v rámci občanského zákoníku a spotřebitelských kupních smluv, které k problematice této práce patří, neboť ve dvou případech, které jsou v této práci rozebírány, si zákazník zakoupil zboží přes internetový obchod, a tudíž na základě smlouvy uzavírané při použití prostředků komunikace na dálku.

#### **2.5.1 Vznik a charakteristika kupní smlouvy**

Kupní smlouva je upravena v ustanovení § 588 an. OZ. Podle OZ je kupní smlouva smlouvou, z níž vzniká prodávajícímu povinnost odevzdat kupujícímu předmět koupě a kupujícímu vzniká povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou cenu.<sup>29</sup> Významnou právní úpravou kupní smlouvy je také zákon

---

<sup>27</sup> Sdružení českých spotřebitelů. *Sdružení českých spotřebitelů* [online]. 2008 [cit. 2011-03-11]. Dostupné z WWW: <<http://www.konzument.cz/>>.

<sup>28</sup> viz tamtéž

<sup>29</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který mimo jiné vymezuje povinnosti prodávajícího.<sup>30</sup>

Kupuje-li spotřebitel spotřební zboží, zboží dlouhodobé spotřeby nebo služby, dochází ve všech případech k uzavření kupní smlouvy, kde je jednou ze stran kupující a druhou prodávající. Jedná-li se o nákup zboží v obchodě, stává se kupující vlastníkem zboží až po jeho zaplacení. Kupující zaplatí za zboží cenu, kterou přijal na základě svého svobodného rozhodnutí. Předpokladem vzniku kupní smlouvy je dohoda o předmětu prodeje a jeho ceně, přičemž tato dohoda může mít formu písemnou, ústní, může být provedena mlčky, případně konkludentním činem. Zboží může být zakoupeno také na objednávku, a to např. prostřednictvím katalogu, internetu, televize nebo prodávajícího v obchodě. Při objednávce zboží vzniká kupní smlouva v okamžiku, kdy se prodávající a kupující dohodnou na jejích náležitostech.<sup>31</sup>

### **2.5.2 Práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího podle OZ**

Z ustanovení v OZ vyplývají rovněž práva a povinnosti prodávajícího, který má právo na zaplacení kupní ceny, stejně jako právo odepřít odevzdání věci, není-li včas uhrazena kupní cena, jak je uvedeno v § 591 OZ. V § 592 OZ se uvádí, že prodávající může rovněž uložit věc určenou pro kupujícího na jeho náklady, pokud je kupující v prodlení s převzetím věci. Na druhou stranu povinností prodávajícího je odevzdat předmět koupě kupujícímu a nést náklady související s předáním zboží, zejména se jedná o náklady na měření, vážení a balení. Proávající je taktéž povinen upozornit kupujícího na vady, které má věc v okamžiku prodeje. Občanský zákoník vymezuje také práva a povinnosti kupujícího. Podle § 591 OZ má kupující právo neuhradit kupní cenu do okamžiku umožnění prohlídky kupovaného zboží. Pokud neupozorní prodávající kupujícího na vady prodávané věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny nebo na odstoupení od smlouvy. Na odstoupení od smlouvy má kupující právo také v případě, že ho prodávající ujistí, že věc má určité vlastnosti, které však ve skutečnosti nemá. Pokud kupující uplatňuje práva z odpovědnosti na vady, má právo na úhradu nákladů, které vynaložil v této souvislosti. Pokud vznikne kupujícímu škoda porušením povinnosti

---

<sup>30</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

<sup>31</sup> HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. s. 115. ISBN 80-245-1106-1.

prodávajícího, vzniká kupujícímu právo na náhradu škody. Kupující je povinen převzít koupenou věc, zaplatit za ni kupní cenu a nést náklady související s převzetím zboží.<sup>32</sup>

### **2.5.3 Spotřebitelské kupní smlouvy**

V této části kapitoly budou popsány spotřebitelské kupní smlouvy, kterými jsou smlouvy uzavírané na dálku a smlouvy uzavírané mimo provozovnu. K uzavření těchto spotřebitelských smluv dochází mezi spotřebitelem na straně jedné a mezi dodavatelem na straně druhé. Pro tyto druhy spotřebitelských smluv platí stejná pravidla jako pro běžné kupní smlouvy, které jsou uzavírány v obchodě, avšak s tím rozdílem, že ze smluv uzavřených mimo provozovnu nebo na dálku plynou spotřebiteli dle OZ některá další práva navíc a je mu tak poskytována ještě silnější ochrana.

Spotřebitelské smlouvy jsou smlouvy, k jejichž uzavření dochází mezi dodavatelem, kterým může být FO stejně jako PO, a mezi spotřebitelem, kterým může být pouze osoba, která při uzavírání těchto smluv nevystupuje jako podnikatel.<sup>33</sup>

#### **Smlouvy uzavírané na dálku**

Smlouvy uzavírané na dálku jsou charakterizovány v § 53 an. OZ jako smlouvy, které jsou uzavřeny bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran a mohou být uzavřeny prostřednictvím prostředků komunikace, jako je např. internet, televize, telefon, tisk a jiné, a to jen v případě, že s takovýmto způsobem uzavření smlouvy spotřebitel souhlasí a výslovně jej neodmítne. Z tohoto typu smluv nesmí spotřebiteli plynout žádné náklady související se způsobem uzavření této smlouvy. Spotřebitel má u takto uzavřených smluv ze zákona nárok na vyšší ochranu, neboť si nemůže zboží fyzicky vyzkoušet a prohlédnout.<sup>34</sup>

Povinností dodavatele je v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy uzavírané na dálku poskytnout zákonem stanovené informace a zajistit, aby k těmto informacím měl spotřebitel trvalý přístup. Jedná se o informace týkající se jeho identifikačních údajů, kterými je obchodní firma, případně jméno a příjmení dodavatele, jeho identifikační číslo, sídlo, případně bydliště a také kontaktní údaje. Součástí těchto informací musí být také

---

<sup>32</sup> HULVA, T. *Právo ochrany spotřebitele : pro neprávnický*. 1. Praha : ASPI, a. s. , 2006. s. 138 – 139. ISBN 80-7357-172-2.

<sup>33</sup> KOTOUČOVÁ, J.; ŠVARC, Z. *Ochrana spotřebitelů: (Vybrané otázky právní úpravy)*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2007. s. 23. ISBN 978-80-245-1262-4.

<sup>34</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

název a popis zboží, cena za zboží, z níž musí být jasné, zda se jedná o cenu s DPH a zda budou k ceně připočítány případné další poplatky. Z informací, které dodavatel spotřebiteli poskytne musí být patrná výše nákladů na dopravu ke spotřebiteli, způsob platby a plnění a také doba, po kterou je nabídka, případně cena zboží platná. Dodavatel je povinen spotřebitele informovat rovněž o právu na odstoupení.<sup>35</sup>

Po uzavření smlouvy uzavírané na dálku musí dodavatel spotřebiteli písemně poskytnout identifikační údaje o společnosti, jak je uvedeno v předchozím odstavci. Musí jej dále informovat o podmínkách pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy a dalších postupech, o poprodejních službách a zárukách a o podmínkách pro zrušení smlouvy.<sup>36</sup>

### **Smlouvy uzavírané mimo provozovnu**

Tyto smlouvy jsou upravovány § 57 OZ. Jedná se o prodej, při němž byla smlouva uzavřena mimo provozovnu dodavatele, případně mimo prostory, které jsou obvyklé pro jeho podnikání. O smlouvu uzavřenou mimo provozovnu se jedná také v případě, kdy dodavatel nemá žádné stálé místo k podnikání.<sup>37</sup> S takovýmto typem smluv se spotřebitel může setkat hlavně při prodeji na předváděcích akcích, prodejních zájezdech, podomním prodeji atd. V těchto situacích bývají spotřebitelé vystaveni prodejní technice, která využívá momentu jejich překvapení, neboť nemají dostatek času a možností porovnat nabízenou věc s jinými nabídkami, koupí si promyslet a ověřit si, zda cena odpovídá kvalitě a zboží jeho potřebám.<sup>38</sup> Proto zákon poskytuje spotřebiteli u těchto smluv zvýšenou ochranu, a to tím, že dává spotřebiteli právo písemně odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodů do 14 dnů od jejího uzavření. Další nároky plynoucí spotřebiteli ze spotřebitelských smluv jsou důsledněji popsány v následující kapitole, která se nároky spotřebitele přímo zabývá.

Nyní jsme se dostatečně seznámili se základními pojmy, které se v této práci vyskytují, a také s právní úpravou, která se ochranou spotřebitele zabývá. Zjistili jsme také, že se tato práce řídí především ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. Známe již orgány a sdružení, na které se spotřebitel může obrátit, pokud má pocit, že dochází k porušování jeho práv a charakteristiku kupní smlouvy

---

<sup>35</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>36</sup> viz tamtéž

<sup>37</sup> viz tamtéž

<sup>38</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 71. ISBN 978-80-247-2201-6.

a spotřebitelských kupních smluv. Tyto informace budou dále využity v následující kapitole, která se zabývá nároky spotřebitele při vadě zboží.

### 3 Nároky spotřebitele při vadě zboží

Díky předchozí kapitole jsme se seznámili s prostředím ochrany spotřebitele, s orgány, které na tuto problematiku dohlížejí a také s kupní smlouvou, která je základem pro vznik spotřebitelského vztahu. V této kapitole se seznámíme s tím, co může spotřebitel dělat v případě, že má již kupní smlouvu uzavřenou, avšak na zakoupeném zboží se vyskytne vada. Kapitola tedy pojednává o nárocích, které má spotřebitel v rámci českého práva při zjištění vady na zboží. Účelem této kapitoly je poskytnout informace o tom, jak může spotřebitel postupovat, když zjistí, že se na zboží objevila vada, a to v různém čase od zakoupení zboží. Nejprve je však nutné vady charakterizovat a rozdělit, protože na povaze vady závisí další postup spotřebitele a případně prodávajícího. Tato charakteristika je obsažena v úvodní části této kapitoly.

#### 3.1 Charakteristika vad

Pojem vada není charakterizován v žádném právním předpise České republiky, objevuje se však několik definic, které tento pojem charakterizují. Podle Jirkala, jehož článek byl publikován na internetových stránkách epravo.cz, je vadou skutečnost, kdy věc nemá vlastnosti, na kterých se prodávající s kupujícím dohodli před koupí věci.<sup>39</sup> Vady můžeme členit podle různých hledisek, a to na vady faktické a právní, vady odstranitelné a neodstranitelné, vady zjevné a vady skryté, které nebyly kupujícimu při prodeji známy a o kterých ani vědět nemohl.<sup>40</sup>

##### 3.1.1 Vady faktické a právní

Za vady faktické můžeme považovat vady, které se na zboží objevují nejčastěji a které jsou nejčastějším důvodem reklamací. Jedná se o nedostatky věci, které mají fyzickou povahu a svou nepřítomností způsobují znehodnocení věci. Jde o vady jakostní, jako je např. vada v materiálu, vzhledu, funkčnosti, přičemž může být jakost věci určena ve smlouvě tak, že budou uvedeny vlastnosti věci, které zákazník považuje za podstatné. Vlastnosti, na nichž závisí jakost, mohou být určeny také podle vzorku, kdy prodávaná věc musí mít s již zmíněným vzorkem stejné vlastnosti. V ostatních případech, kdy nejsou sjednány vlastnosti věci, by měla mít věc takové vlastnosti, které jsou u věci obvyklé, případně vlastnosti, které se u věci předpokládají. Mimo vady jakostní jde také o vady

---

<sup>39</sup> JIRKAL, J. 21588. Vady u věci prodané v obchodě. Epravo.cz – Sběrka zákonů, judikatura, právo [online]. 2003-04-14, [cit. 2011-03-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.epravo.cz>>. ISSN 1213-189X.

<sup>40</sup> HOLUB, M. a kol. *Občanský zákoník: Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou*. 11. Praha: Linde Praha, a. s. 2005. s. 550 – 551. ISBN 80-7201-588-5.

množstevní, kterými je především neshoda v dohodnutém množství, ať už je vyšší nebo nižší, než bylo dohodnuto.<sup>41</sup>

U vad právních se však jedná o vady, které nijak neznehodnocují fyzické vlastnosti věci, ale brání kupujícímu v tom, aby získal práva, která jsou s koupí věci spojena. Právní vadou jsou práva třetích osob, která zatěžují prodávanou věc bez toho, aniž by o tom byl kupující při prodeji obeznamen a mohl s tím souhlasit. Příkladem může být např. prodej věci, která je zatížena zástavním právem, případně věcným břemenem nebo právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví.<sup>42</sup>

### **3.1.2 Vady odstranitelné a neodstranitelné**

Narozdíl od vad neodstranitelných, je definice vad odstranitelných prostá a odvoditelná z jejich označení. Rozumí se jimi vady, které je technicky možné odstranit. U vad neodstranitelných to však možné není. Za vady odstranitelné se tedy považují vady, které není možné odstranit, ale také vady, jejichž odstranění by nebylo účelné.<sup>43</sup> Odstranitelnou vadou se na základě OZ rozumí také vada, která nebyla odstraněna ve lhůtě podle § 19 OZ.<sup>44</sup> Vady neodstranitelné mohou být dále specifikovány jako vady, které brání řádnému užívání věci a jiné neodstranitelné vady. Nároky spotřebitele v případech jednotlivých druhů vad jsou blíže popsány níže.<sup>45</sup>

## **3.2 Jednotlivé nároky spotřebitelů při vadě zboží**

V následující části se zabývám jednotlivými nároky, které má spotřebitel v případě, kdy se na zboží objeví vada. Budou zde popsány tři nároky spotřebitele vyplývající ze zákona, a to v souvislosti s podmínkami, za nichž k vadám došlo, případně za kterých je spotřebitel odhalil.

### **3.2.1 Možnost odstoupit od smlouvy do 14 dnů**

V úvodu této podkapitoly bych ráda poznamenala, že možnost odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů není nárok, který vyplývá z vady. Je však možné jej velice výhodně

---

<sup>41</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 16. ISBN 978-80-247-2201-6.

<sup>42</sup> viz tamtéž, s. 17

<sup>43</sup> HOLUB, M. a kol. *Občanský zákoník: Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou*. 11. Praha: Linde Praha, a. s. 2005. s. 550. ISBN 80-7201-588-5.

<sup>44</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>45</sup> HOLUB, M. a kol. *Občanský zákoník: Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou*. 11. Praha: Linde Praha, a. s. 2005. s. 550 – 551. ISBN 80-7201-588-5.

využít mimo jiné v případě vadného zboží, proto jsem se rozhodla jej do této kapitoly zahrnout a dále jej popsat. Možnost odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů mají ze zákona pouze spotřebitelé, kteří uzavřeli zvláštní typ spotřebitelské smlouvy, a to buď smlouvu uzavíranou na dálku, nebo smlouvu uzavíranou mimo provozovnu, jejichž charakteristika je k nalezení v předchozí kapitole. Tuto možnost odstoupit od smlouvy má spotřebitel i v případě, že je výrobek bez vady, protože ze zákona nemá povinnost sdělovat dodavateli důvod odstoupení.<sup>46</sup>

Co se týká smluv uzavíraných na dálku, má spotřebitel u takto uzavřené smlouvy právo odstoupit do 14 dnů od převzetí zboží, a to bez udání důvodů, jak je popsáno v § 53 odst. 7 OZ. Tato lhůta může být však prodloužena až na lhůtu 3měsíční v případě, že dodavatel neposkytnul spotřebiteli informace již zmíněné v kapitole 2.5.3, které mu zákon stanoví, a to v době před uzavřením smlouvy i po jejím uzavření. Ode dne, kdy dodavatel tyto informace spotřebiteli dodatečně poskytne, je 3měsíční lhůta pro vrácení zboží zrušena a začíná běžet lhůta 14denní. Pokud spotřebitel toto právo na odstoupení uplatní, neplynou z něj dodavateli žádná práva na vrácení nákladů s výjimkou skutečně vynaložených nákladů, které jsou spojeny s vrácením zboží. V případě, že spotřebitel vrátí zakoupené zboží dodavateli do zákonem předepsané lhůty, je dodavatel povinen zaslat finanční částku spotřebiteli nejpozději do 30 dnů od odstoupení.<sup>47</sup> Neučiní-li tak, je spotřebitel oprávněn obrátit se na soud a domáhat se vrácení peněžní částky žalobou, jak doporučuje ve svém článku Sum.<sup>48</sup>

Existují však výjimky, při nichž spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů nemá. Mezi tyto případy patří poskytnutí služby, pokud k započetí jejich plnění došlo ještě před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění, a to se souhlasem spotřebitele, dále se jedná o dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele. Tato lhůta se nevztahuje také na zboží, které bylo upraveno na přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, stejně jako zboží podléhající rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání. Zákon nepřiznává právo na odstoupení také při dodávce audio nebo video nahrávek a počítačových programů, u nichž porušil spotřebitel jejich

---

<sup>46</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>47</sup> viz tamtéž

<sup>48</sup> SUM, T. 50675. Odstoupení od smlouvy a vrácení peněz. *Epravo.cz – Sbírka zákonů, judikatura, právo* [online]. 2007-10-22, [cit. 2011-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.epravo.cz/>>. ISSN 1213-189X.



originální obal, dále při dodávce novin, periodik a časopisů a u smluv spočívajících ve hře nebo loterii.<sup>49</sup>

Pokud bylo zboží zakoupeno na základě smlouvy uzavřené mimo provozovnu podnikatele, ocitá se spotřebitel v nevýhodě, neboť nemá možnost promyslet si koupi, přičemž zde dodavatel využívá okamžiku překvapení, jak již uvádím v kapitole 2.5.3. V takových případech zákon i nadále myslí na ochranu spotřebitele jako slabší strany a ukládá mu tedy právo na odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů od doručení zboží, jak uvádí OZ.<sup>50</sup> Česká legislativa v tomto případě rozšiřuje práva spotřebitele, neboť podle směrnice Rady 85/577/EHS o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory má spotřebitel právo odstoupit od takto uzavřené smlouvy minimálně do 7 dnů od jejího uzavření. Znamená to tedy, že všechny členské státy musí spotřebitelům poskytnout k odstoupení od smlouvy uzavřené mimo provozovnu lhůtu 7 dnů a více.<sup>51</sup>

V případě, že dosud nedošlo k realizaci dodávky, která měla být splněna dodavatelem na základě smlouvy uzavřené mimo provozovnu, je spotřebitel oprávněn od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů do 1 měsíce. Dodavatel musí vrátit zaplacenou finanční částku spotřebiteli do 30 dnů od jeho odstoupení od smlouvy. Pokud se však spotřebitel s dodavatelem na návštěvě výslovně domluvil za účelem objednávky, právo na odstoupení od smlouvy se v tomto případě spotřebitele netýká.<sup>52</sup>

Při uzavírání těchto smluv plyne dodavateli ze zákona povinnost písemně informovat spotřebitele o tom, že má právo odstoupit od smlouvy, včetně označení a sídla, případně bydliště osoby, u které se může spotřebitel tohoto práva dožadovat. Pokud dodavatel tuto povinnost nedodrží, vzniká spotřebiteli právo na odstoupení od smlouvy do 1 roku ode dne, kdy byla smlouva uzavřena.<sup>53</sup>

Pokud však bylo zboží zakoupeno v běžném obchodě, je bez vady a prodávající se s kupujícím výslovně nedohodli, pak se 14denní lhůta na vrácení zboží na toto zboží nevztahuje.<sup>54</sup>

---

<sup>49</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>50</sup> viz tamtéž

<sup>51</sup> Směrnice Rady ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory

<sup>52</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>53</sup> viz tamtéž

<sup>54</sup> viz tamtéž

### 3.2.2 Odpovědnost za shodu s kupní smlouvou

Nyní bych se ráda věnovala nárokům, které má spotřebitel v případě, kdy je koupené zboží v rozporu s kupní smlouvou. Považuji však za důležité nejprve se seznámit s odpovědností za shodu s kupní smlouvou. Shoda s kupní smlouvou je podle § 616 OZ definována jako skutečnost, že jakost a užitné vlastnosti věci, která je prodávána spotřebiteli, jsou ve shodě s jakostí a vlastnostmi, které jsou uvedeny ve smlouvě. Vlastnosti věci se mohou shodovat také s popisem dané věci, který provedl prodávající, výrobce nebo jeho zástupce. Pokud nebyl popis výše zmíněnými osobami proveden, pak by měla mít věc vlastnosti, které spotřebitel očekává na základě reklamy prováděné prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem. Tato charakteristika věci se musí být případně ve shodě s kvalitou a užitnými vlastnostmi, které jsou pro věc stejného druhu obvyklé, a zároveň musí odpovídat požadavkům právních předpisů, musí být prodávána v daném odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a musí také odpovídat účelu, který je prodávajícím uveden jako účel pro užití věci nebo pro který se věc obvykle používá. Kupující má právo na to, aby prodávající před ním věc překontroloval, případně předvedl její činnost, pokud to ovšem připouští povaha věci. Kupující tím zjistí, zda věc odpovídá jeho požadavkům a představám, které má při uzavírání kupní smlouvy a zároveň se ujistí, že věc funguje, jak má. Proávající je povinen dodržet instruktážní povinnost, a tedy informovat kupujícího o zvláštních pravidlech pro užívání věci. Proávající má tuto povinnost, pokud se jedná o pravidla, která nejsou obecně známá, případně pokud by tato pravidla měla být dodržována při užívání věci.<sup>55</sup>

V případě, že je věc v rozporu s kupní smlouvou, což znamená, že při převzetí kupujícím není s kupní smlouvou ve shodě, která je popsána v předchozím odstavci, má kupující právo na to, aby byla věc prodávajícím bezplatně a bez zbytečného odkladu uvedena do stavu, který kupní smlouvě odpovídá. Kupující může požadovat buď výměnu věci, nebo její opravu. Pokud není možné věc vyměnit ani opravit, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo odstoupení od smlouvy. Kupující nemá nárok na žádné z výše zmíněných řešení, pokud sám před převzetím věci věděl o jejím rozporu s kupní smlouvou nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Podle § 616 odst. 4 OZ se rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje

---

<sup>55</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

povaze věci nebo pokud se neprokáže opak<sup>56</sup>. Kupující je v tomto období povinen prokázat, že se na věci vyskytla vada a prodávající může případně dokázat, že za vadu neodpovídá. V tomto případě se však prodávající nemůže zbavit své odpovědnosti tím, že bude tvrdit, že vada byla způsobena jejím výrobcem, případně dopravcem. Vztah mezi prodávajícím a výrobcem, případně dovozcem, se práv kupujícího z odpovědnosti nedotýká.<sup>57</sup>

Pokud má v době prodeje věc vadu, která nebrání jejímu užívání, musí ji prodávající prodávat se slevou a na skutečnost, že je věc vadná, musí kupujícího výslovně upozornit, pokud to není patrné z povahy prodeje, jak je uvedeno v § 618 OZ.<sup>58</sup> Podle mého názoru tedy z výše uvedeného vyplývá, že kupující nemá nárok reklamovat vadné zboží, které bylo zlevněno kvůli vadě, kterou chce reklamovat. Pokud by se však na věci vyskytla vada, která nesouvisí se slevou, má kupující nárok na opravu věci, případně její výměnu, či odstoupení od smlouvy.

### 3.2.3 Odpovědnost za vady v průběhu zákonné záruky

Ve vztahu mezi kupujícím a prodávajícím jsou rozlišovány dva druhy záruky. Jak už název této kapitoly napovídá, jedná se o záruku zákonnou, která se řídí občanským zákoníkem a která bude předmětem této kapitoly, a záruku smluvní. Smluvní záruka může vzniknout na základě jednostranného prohlášení prodávajícího v záručním listě, což je stanoveno v § 620 odst. 5 OZ, případně dohodou obou účastníků. Kupujícímu v těchto případech může být poskytnuta záruka, která přesahuje rozsah zákonné záruky, přičemž záleží na prodávajícím, zda záruční dobu prodlouží, nebo rozšíří okruh práv kupujícího např. tím, že mu umožní odstoupit od smlouvy i v případech, ve kterých to zákon nenařizuje.<sup>59</sup>

Podle § 619 OZ odpovídá prodávající za vady, které se v záruční době projeví jako rozpor s kupní smlouvou.<sup>60</sup> Podle Holuba se u těchto vad jedná o záruční odpovědnost prodávajícího za vady, čímž jsou chápány vady, které se objeví po převzetí věci kupujícím.

---

<sup>56</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>57</sup> HOLUB, M. a kol. *Občanský zákoník: Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou*. 11. Praha: Linde Praha, a. s. 2005. s. 543 – 544. ISBN 80-7201-588-5.

<sup>58</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>59</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 25. ISBN 978-80-247-2201-6.

<sup>60</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Zákonná záruka se uplatňuje u prodeje zboží, které není použité a které se rychle nekazí.<sup>61</sup> Jednotlivé nároky plynoucí kupujícímu při vadě zboží v průběhu zákonné záruky závisí na typu vady, která se na zboží vyskytla. Jedná-li se o vadu odstranitelnou, má kupující právo požadovat její včasné, řádné a bezplatné odstranění, přičemž je povinností prodávajícího tuto vadu odstranit bez zbytečného odkladu. Kupující může rovněž požadovat výměnu věci, případně výměnu součástky, pokud se týká vada pouze části věci. Právo na výměnu věci má kupující pouze tehdy, není-li tento požadavek neúměrný vzhledem k vadě věci. Pokud není výměna věci, případně součástky možná, pak je kupující oprávněn požadovat slevu z ceny, nebo od smlouvy odstoupit, přičemž si může sám zvolit, kterou z možností si vybere.<sup>62</sup> Pokud dojde k výměně věci, je původní kupní smlouva zachována, a tedy ani jedna ze stran nemá nárok na případné vyrovnání cenového rozdílu, ke kterému může na základě výměny dojít. Pokud však dojde k odstoupení od smlouvy, smlouva je zrušena a dochází k opětovnému nabytí vlastnictví věci prodávajícím. Zrušenou smlouvu už nelze znovu obnovit.<sup>63</sup>

Pokud se jedná o vadu neodstranitelnou, která brání užívání věci, je kupující oprávněn požadovat výměnu věci, případně může odstoupit od smlouvy, přičemž si mezi těmito možnostmi může vybrat sám a své rozhodnutí už nemůže jednostranně změnit. Stejná práva má kupující také u vad odstranitelných, pokud však nemůže věc pro výskyt většího počtu vad, čímž se rozumí tři různé vady, nebo pro opětovný výskyt vady používat. Opětovným výskytem vady se rozumí případ, kdy byla věc pro stejnou vadu opravována již dvakrát a tatáž vada se vyskytla i potřetí. Je nutno připomenout, že za odstranitelnou vadu se považuje také vada, která nebyla odstraněna v zákonem stanovené lhůtě. Pokud tato lhůta uplyne, záleží na kupujícím, zda bude trvat na opravě nebo zda přistoupí na svá další práva, kterými je právo na slevu z ceny, právo na výměnu věci, právo na odstoupení od smlouvy.<sup>64</sup>

## **Záruční doba**

Záruční dobou se rozumí doba, po kterou prodávající odpovídá kupujícímu za vady věci a v průběhu níž musí být práva z vadného plnění kupujícím u prodávajícího uplatněna,

---

<sup>61</sup> HOLUB, M. a kol. *Občanský zákoník: Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou* .11. Praha: Linde Praha, a. s. 2005. s. 546. ISBN 80-7201-588-5.

<sup>62</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>63</sup> HOLUB, M. a kol. *Občanský zákoník: Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou* .11. Praha: Linde Praha, a. s. 2005. s. 550. ISBN 80-7201-588-5.

<sup>64</sup> viz tamtéž, s. 551

jinak zaniknou.<sup>65</sup> Délka záruční doby u jednotlivých druhů zboží je uvedena v § 620 OZ. Zákon stanovuje záruční dobu na 24 měsíců u spotřebního zboží, 8 dní, pokud se jedná o potravinářské zboží, u prodeje krmiv 3 týdny a u prodeje zvířat 6 týdnů.<sup>66</sup> Prodávající může záruční dobu prodloužit na celý výrobek, nebo na jeho část. Tato podmínka však musí být uvedena v záručním listě.<sup>67</sup>

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím, což má význam především v situacích, kdy kupní smlouva byla uzavřena v jiný den než došlo k převzetí zboží. Pokud zakoupení věci obsahuje také odbornou instalaci jiným podnikatelem než prodávajícím, plyne záruční doba až dnem uvedení věci do provozu. Zákon zde však stanovuje podmínku pro kupujícího, a to, že musí osobu, která mu věc nainstaluje, objednat do 3 týdnů od převzetí věci a je povinen poskytnout potřebnou součinnost.<sup>68</sup>

V případě, že kupující v průběhu záruční doby uplatní své právo na reklamaci a vada věci má být odstraněna opravou, dochází ke stavení záruční doby. Znamená to tedy, že doba, která uplyne od uplatnění nároku kupujícího až po jeho převzetí opravené věci, se do záruční doby nezahrnuje, průběh záruční doby se tedy dnem uplatnění nároku zastaví a záruční doba dále pokračuje až převzetím věci kupujícím. Stejně podmínky platí také v případě, kdy je věc kupujícímu vrácena jako neopravená. Pokud dojde k výměně věci, běží nová záruční doba ode dne převzetí věci a původní záruční doba je přerušena. Je-li však předmětem výměny pouze součástka věci, vztahuje se nová záruční doba pouze na tuto vyměněnou součástku a na zbytek věci platí záruční doba původní.<sup>69</sup>

### **Záruční list**

Záruční list je dokument, který potvrzuje písemnou formou záruku věci, tj. odpovědnost prodávajícího za vady, které se projeví na věci v záruční době. Prodávající je povinen poskytnout na žádost kupujícího záruku v písemné formě – záruční list. Zákon stanovuje povinné náležitosti záručního listu, kterými jsou zejména jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. V některých případech stačí

---

<sup>65</sup> HOLUB, M. a kol. *Občanský zákoník: Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou*. 11. Praha: Linde Praha, a. s. 2005. s. 549. ISBN 80-7201-588-5.

<sup>66</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>67</sup> viz tamtéž

<sup>68</sup> viz tamtéž

<sup>69</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 29. ISBN 978-80-247-2201-6.

místo záručního listu vydat kupujícímu doklad o tom, že si u prodávajícího věc zakoupil, přičemž tento doklad musí rovněž obsahovat výše zmíněné údaje. Prodávající je také povinen vysvětlit v záručním listě obsah poskytované záruky, uvést její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým může kupující uplatnit nároky, které mu ze záruky plynou. V záručním listu je prodávající zároveň povinen uvést, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží podle zvláštních právních předpisů. Nesplněním povinností týkajících se vydání záručního listu není platnost záruky dotčena.<sup>70</sup>

Touto kapitolou jsme uzavřeli problematiku nároků spotřebitele při výskytu vady na zboží. Zjistili jsme, že existuje několik druhů vad, na nichž závisí další postup při uplatňování nároků spotřebitele a že tyto nároky jsou také závislé na lhůtě, v níž jsou uplatněny. Seznámili jsme se zde také se záruční dobou a podmínkami pro její stavení a přerušení a také se záručním listem. Nyní z nároků spotřebitele plynule přejdeme k reklamačnímu procesu a k uplatňování práv spotřebitelů.

---

<sup>70</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 35. ISBN 978-80-247-2201-6.

## 4 Reklamace

Tato kapitola je věnována právní úpravě odpovědnosti za vady a z ní vyplývající reklamace a procesu reklamace jako takovému. Nejprve bude vymezena právní úprava odpovědnosti za vady týkající se kupní a směnné smlouvy a také spotřebitelských smluv, konkrétně smlouvy uzavírané na dálku a smlouvy uzavírané mimo provozovnu. Tyto smlouvy jsou pro tuto práci důležité, neboť byly uzavřeny v případech, které jsou v této práci rozebrány. Vymezení právní úpravy je pro tuto práci důležité, protože je tato právní úprava používána v průběhu celé práce a při analýze a rozboru reklamačních protokolů a řádu je na ni odkazováno.

Součástí této kapitoly bude také vysvětlení podstatných pojmů, jako je reklamační protokol a reklamační řád, neboť jsou tyto pojmy úzce spjatý s reklamacemi a jsou také používány v 5. kapitole při provádění analýzy.

V závěru této kapitoly se také věnuji nejčastějším chybám, kterých se v procesu reklamace dopouštějí jak prodávající, tak kupující, protože se některé z nich opět objevují v již zmíněných praktických případech. Tyto chyby čerpám především ze stránek spotřebitelských sdružení uvedených ve 2. kapitole, na které se mohou spotřebitelé obrátit s dotazy nebo žádostí o radu.

### 4.1 Právní úprava odpovědnosti za vady a reklamace

V České republice je odpovědnost za vady upravována několika právními předpisy, z nichž nejdůležitějším je zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. V rámci závazkového práva, které je obsaženo v části osmé OZ, jsou uvedena ustanovení, která upravují kupní a směnnou smlouvu a také problematiku týkající se odpovědnosti za vady a následné nároky kupujícího. Obecně je odpovědnost za vady upravena ustanoveními § 499 an. OZ. Pokud se zaměříme konkrétně na prodej zboží mezi podnikatelem a spotřebitelem, který je pro tuto práci klíčový, podstatnými jsou ustanovení § 616 an. OZ, která upravují prodej zboží v obchodě, případně § 596 an. OZ, která se použijí pouze pokud ustanovení § 616 an. OZ nestanoví něco jiného. Spotřebitelské smlouvy jsou upravovány v § 51a an. OZ, konkrétně smlouvy uzavírané na dálku jsou obsaženy v ustanovení § 53.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 19 – 20. ISBN 978-80-247-2201-6.

Dalším právním předpisem, který upravuje odpovědnost za vady, je zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, podle něhož se řídí vztahy při prodeji zboží výhradně mezi podnikateli za podmínky, že se uzavřená smlouva týká jejich podnikatelské činnosti. Dále se tímto zákonem řídí závazkové vztahy mezi státem, krajem nebo obcemi a podnikateli při jejich podnikatelské činnosti za podmínek, že se tyto vztahy týkají zabezpečování veřejných potřeb. Co se však týká spotřebitele nepodnikatele, může být podle § 262 odst. 1 ObchZ písemně dohodnuto, že se vztah bude řídit ustanoveními obchodního zákoníku. Pokud by však tato ustanovení zhoršovala postavení spotřebitele oproti ustanovení v občanském zákoníku, je tato dohoda neplatná. Odpovědnost za vady a nároky na uplatnění reklamace v rámci kupní smlouvy je v obchodním zákoníku upravována v ustanoveních § 422 ObchZ.<sup>72</sup>

## **4.2 Reklamační řízení**

V této části kapitoly bude popsán samotný proces reklamačního řízení. V začátku upozorním na informační povinnost prodávajících, na niž závisí některé z dalších postupů při reklamaci a zbývající část této podkapitoly věnuji přímo popisu reklamačního řízení.

### **4.2.1 Informační povinnost prodávajícího**

Prodávající má povinnost informovat kupujícího o zákonem stanovených skutečnostech. Jedná se především o informace o vlastnostech prodávaného zboží, případně poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby, o způsobu a doby jeho užívání. Prodávající je také povinen zajistit, aby byly tyto informace na zboží, případně na dokladu přiloženému ke zboží uvedeny srozumitelně, jak uvádí § 9 an. ZOS. Součástí informací, které prodávající kupujícímu poskytne musí být také informace o ceně, názvu výrobku, dodavateli, případně o složení nebo materiálu, z něhož bylo zboží vyrobeno a o hmotnosti zboží. V souladu s ustanovením § 13 ZOS je prodávající povinen řádně informovat spotřebitele o rozsahu a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb včetně podmínek, za kterých je uplatnění odpovědnosti za vady možné a podmínek, za kterých může spotřebitel uplatnit rozpor s kupní smlouvou. Dále je prodávající povinen informovat spotřebitele o tom, kde lze reklamaci uplatnit a o provádění záručních oprav. Většina prodejců k poskytnutí těchto informací využívá

---

<sup>72</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 19 – 20. ISBN 978-80-247-2201-6.



reklamační řád, který je umístěn v prodejně prodejce, případně na internetových stránkách.<sup>73</sup>

### **Reklamační řád**

Reklamační řád je dokument vydávaný prodávajícími, v němž jsou upraveny podmínky a způsob uplatňování práv z odpovědnosti za vady kupujícím. Povinnost vydat nebo vystavit reklamační řád není upravena žádným právním předpisem platným na území České republiky. Prodávající je však povinen řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně uplatnění rozporu s kupní smlouvou spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav. Pokud dochází k prodeji zboží nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu, vzniká prodávajícímu povinnost poskytnout spotřebiteli název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde lze i po ukončení prodeje nebo poskytnutí služby reklamaci uplatnit. Tyto informace je prodávající povinen poskytnout v písemné formě.<sup>74</sup>

Reklamační řád nesmí práva kupujícího z odpovědnosti za vady omezovat v rozporu se zákonem, a to ani s jeho souhlasem, jak vyplývá z ustanovení § 627 odst. 3 a § 56 odst. 3 písm. c) OZ, stejně jako nesmí kupující rozšiřovat jeho povinnosti. Pokud tedy kupující kupní smlouvou stvrzuje také souhlas s podmínkami uvedenými v reklamačním řádě prodávajícího, nemá kupující povinnost řídit se těmito podmínkami, pokud jsou v rozporu se zákonem. Prodávající rovněž nemá právo požadovat po kupujícím splnění takovýchto podmínek. Zákon však povoluje rozšíření práv ve prospěch kupujícího nad rámec zákona.<sup>75</sup>

#### **4.2.2 Přijetí zboží k reklamaci**

Pokud kupující zjistí na zakoupeném zboží vadu, je podle § 599 odst. 1 OZ povinen bezodkladně o této vadě informovat prodávajícího.<sup>76</sup> Prodávající je podle § 19 odst. 1 ZOS povinen přijmout reklamované zboží v kterékoliv jeho prodejně s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně v prodejnách, které jsou uvedeny na záručním listě jako místa pro přijetí reklamace. Prodávající je rovněž povinen zajistit, aby byla v provozovně po celou dobu přítomna osoba, která je oprávněna reklamace vyřizovat, jak je uvedeno

---

<sup>73</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

<sup>74</sup> Česká obchodní inspekce. Česká obchodní inspekce [online]. 2010 [cit. 2011-03-11]. Dostupné z WWW: <<http://coi.cz/>>.

<sup>75</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>76</sup> viz tamtéž

v § 19 odst. 2 ZOS. V případě, že provozovna zanikla, je prodávající povinen podle § 14 odst. 2 ZOS informovat živnostenský úřad o tom, kde v takovém případě mohou kupující uplatnit reklamaci, případně dostat svých závazků.<sup>77</sup>

Jakmile kupující prodávajícího informuje o vadě, je povinen průkazným způsobem dokázat, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího na základě smlouvy, stejně jako datum zakoupení zboží, které je podstatné pro zjištění, zda je u zboží platná záruční doba. Ideálním důkazem kupujícího je paragon o koupi zboží, případně záruční list, který kupující obdrží při koupi zboží na svou žádost, prodávající není ze zákona povinen tento doklad vystavit. Pokud však tyto doklady kupující nevlastní, může koupi dokázat výpisem z bankovního účtu, pokud zboží platil kartou, případně prostřednictvím svědka, který byl koupi přítomen. Tento způsob je však nejistý, protože jeho průkazná hodnota je nižší. Na druhou stranu, prodávající není oprávněn odmítnout reklamaci v záruční době jen proto, že kupující nepředloží paragon nebo záruční list.<sup>78</sup>

Prodávající je podle § 19 odst. 3 ZOS povinen o reklamaci rozhodnout ihned, případně do 3 dnů ve složitějších případech.<sup>79</sup> Při přijetí reklamovaného zboží je prodávající povinen podle § 627 OZ vystavit písemný doklad o převzetí zboží k reklamaci, který by měl obsahovat identifikační údaje o reklamujícím a prodávajícím, co nejkonkrétnější identifikaci reklamovaného výrobku včetně data prodeje, kupní cenu, konkretizaci rozporu s kupní smlouvou, případně reklamovaných vad a požadavek spotřebitele na způsob vyřízení reklamace, kterým může být provedení opravy, výměna vadného zboží za zboží bez vad, zrušení kupní smlouvy, nebo sleva z ceny. V reklamačním protokolu musí být uvedeno také datum uplatnění reklamace a předpokládaný termín vyřízení reklamace a na závěr také podpisy reklamujícího a zástupce prodávajícího a jeho razítko.<sup>80</sup>

#### **4.2.3 Lhůta pro vyřízení reklamace**

Podle § 19 odst. 3 ZOS musí být reklamace vyřízena do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Do této lhůty se započítává také případná lhůta o rozhodnutí o reklamaci. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem, který následuje po uplatnění reklamace

<sup>77</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

<sup>78</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 46. ISBN 978-80-247-2201-6.

<sup>79</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

<sup>80</sup> HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. s. 109. ISBN 80-245-1106-1.

kupujícím. V některých případech se může prodávající s kupujícím dohodnout také na lhůtě delší než 30 dnů. Proávající není ze zákona povinen informovat kupujícího o skončení lhůty pro vyřízení reklamace, tedy o možnosti vyzvednout si opravené nebo vyměněné zboží, případně peněžní sumu. Pokud se s prodávajícím nedohodne jinak, je tedy pouze na kupujícím, aby si tuto lhůtu pohlídal a zboží si vyzvednul.<sup>81</sup> V případě, že si kupující zboží nevyzvedne do jednoho měsíce od skončení 30denní lhůty pro vyřízení reklamace, nebo do jednoho měsíce od oznámení prodávajícím o ukončení opravy, pokud byla oprava provedena později, je podle § 656 odst. 1 OZ kupující povinen zaplatit poplatek za uskladnění věci. Výše tohoto poplatku není stanovena zákonem a prodávající si ji může určit sám. Pokud si kupující nevyzvedne zboží do 6 měsíců ode dne, kdy byl povinen si jej vyzvednout, může prodávající podle § 656 odst. 2 OZ zboží prodat. Pokud se jedná o zboží větší hodnoty a prodávající zná adresu kupujícího, která by měla být uvedena na reklamačním protokolu, je prodávající povinen informovat kupujícího, že zamýšlí jeho zboží prodat a zároveň je povinen poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu pro vyzvednutí jeho zboží. Délka této lhůty však není zákonem stanovena. Pokud i přesto kupující zboží nevyzvedne, prodávající je oprávněn zboží prodat, přičemž kupující obdrží výtěžek z prodeje věci snížený o cenu opravy, náklady na prodej a poplatky za uskladnění. Kupující však toto právo, které je upraveno v ustanovení § 656 odst. 3 OZ, musí uplatnit u prodávajícího sám.<sup>82</sup>

### **4.3 Chyby prodávajících a kupujících při reklamaci**

I přes případnou znalost občanského zákoníku a práv, které mají spotřebitelé při nákupu zboží a následné reklamaci se kupující i prodávající neustále dopouštějí stejných chyb. Na jedné straně se může jednat o chyby z důvodu neznalosti zákona, na straně druhé může jít o chyby úmyslné, které se vyskytují však spíše u prodávajících ve snaze oklamat spotřebitele. V této části shrnuji nejčastější chyby prodávajících a kupujících, které jsem získala z poraden pro spotřebitele dostupných na internetových stránkách sdružení, která se zabývají ochranou spotřebitele, ale také přímo z případů, které jsou v této práci analyzovány a také z vlastní zkušenosti.

---

<sup>81</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 46. ISBN 978-80-247-2201-6.

<sup>82</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

### 4.3.1 Chyby prodávajících

Jak už zde bylo jednou řečeno, prodávající se podle mého názoru v rámci reklamačního řízení dopouštějí chyb nejčastěji ze dvou příčin, a to z důvodu neznalosti zákona a právních předpisů, které upravují odpovědnost za vady, což může být považováno za nevědomou příčinu, která však může poškodit spotřebitele stejně jako vědomá. Za vědomou příčinu bych považovala snahu oklamat spotřebitele tak, že prodejce využije neznalosti zákona ze strany spotřebitele a spoléhá na to, že si spotřebitel nechá jeho chování líbit.

Jednou z nejčastějších chyb prodávajících je, že si ukládají jako podmínku přijetí reklamovaného zboží odevzdání zboží včetně originálního obalu.<sup>83</sup> Zjistila jsem, že žádný zákon ani právní úprava v České republice neukládá spotřebiteli tuto povinnost ani povinnost uchovávat originální obaly od zboží. Jedinou výjimku tvoří případ, kdy prodávající nabídne kupujícímu nadstandardní záruční lhůtu, která přesahuje rámec zákona a na základě této prodloužené lhůty si může prodávající stanovit sám i podmínky, které nejsou zakotveny v zákoně.<sup>84</sup>

Prodávající se také často dopouštějí chyby tím, že v jejich provozovně není přítomen pracovník, který je oprávněn vyřizovat reklamace, případně zde není pracovník, který by byl schopen domluvit se v českém jazyce, jak bývá zvykem na tržnicích.<sup>85</sup> Jak už zde bylo řečeno, tato povinnost prodávajícího je stanovena v § 19 ZOS.<sup>86</sup> Z výše uvedeného usuzuji, že se prodávající rovněž dopouštějí chyby tím, když tvrdí, že pracovník oprávněný vyřizovat reklamace není přítomen v den, kdy zákazník přinese reklamované zboží a odkazuje zákazníka na další dny.

Mezi časté chyby prodávajících patří také odmítnutí reklamace zlevněného zboží.<sup>87</sup> Takovéto zboží lze běžně reklamovat za podmínky, že nebylo zlevněno z důvodu vady, kvůli které kupující zboží reklamuje. Na takovou vadu, kvůli které bylo zboží zlevněno,

---

<sup>83</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>84</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 48. ISBN 978-80-247-2201-6.

<sup>85</sup> Sdružení obrany spotřebitelů. Sdružení obrany spotřebitelů [online]. 2006 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/>>.

<sup>86</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

<sup>87</sup> Sdružení obrany spotřebitelů. Sdružení obrany spotřebitelů [online]. 2006 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/>>.

se záruka nevztahuje. Pokud však bylo zboží zlevněno z jiného důvodu než z důvodu vady, pak se na něj vztahuje stejná záruka jako na zboží, které zlevněno nebylo.<sup>88</sup>

Další z chyb některých prodávajících je, že po kupujícím požadují poplatek za vyřízení neuznané reklamace.<sup>89</sup> Podle mého zjištění a podle odpovědi odborníka ze Sdružení obrany spotřebitelů není tato podmínka uvedena v žádném platném právním předpise ČR, a tudíž ji prodávající nemůže po kupujícím vyžadovat. V současné době se prodávající záměrně dopouštějí chyby také tím, že přijmou reklamované zboží, následně jej opraví, ale reklamaci neuznají. Zákazníka tím tedy do jisté míry uspokojí, protože reklamovaná věc opět funguje, jak má, porušují tím však jeho právo. Pokud totiž prodávající reklamaci neuzná a zákazník bude stejnou vadu reklamovat ještě dvakrát, upírá mu tím právo odstoupit od smlouvy v rámci třetí reklamace. Pro prodávajícího je tento nezákonný postup samozřejmě výhodnější, a tím také atraktivnější, protože náklady na několikanásobnou opravu jsou podstatně nižší než náklady na výměnu zboží. V tomto případě prodávající také spoléhají na to, že kupující neznají svá práva.<sup>90</sup>

Často se také stává, že v případě, že je reklamace prodávajícím uznána a kupující si jako způsob vyřešení reklamace zvolí vrácení peněz, prodávající toto odmítne s tím, že peníze bohužel nevracejí, ale mohou nabídnout poukázku na nákup zboží v jejich prodejně ve stejné hodnotě, jako byla hodnota reklamovaného zboží.<sup>91</sup> Nejenže kupující už nemusí mít díky reklamaci zájem koupit si v prodejně jakékoliv zboží, ale tím, že prodávající nevrátí kupujícímu peníze, a tedy nevyhoví jeho požadavku na vyřízení reklamace, porušuje § 622 OZ, který upravuje podmínky pro reklamaci odstranitelných a neodstranitelných vad.<sup>92</sup>

#### **4.3.2 Chyby kupujících**

K chybám ze strany kupujících dochází zejména z důvodu toho, že neznají svá práva a důvěřují prodávajícím. Častou chybou kupujících je, že se lehce nechají odbýt prodávajícím a na jeho popud se řídí reklamačním řádem společnosti, který je mnohdy v rozporu se zákonem a porušuje jejich práva. Podobnou situací je také podpis

---

<sup>88</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 26. ISBN 978-80-247-2201-6.

<sup>89</sup> Sdružení obrany spotřebitelů. Sdružení obrany spotřebitelů [online]. 2006 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/>>.

<sup>90</sup> Sdružení obrany spotřebitelů. Sdružení obrany spotřebitelů [online]. 2006 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/>>.

<sup>91</sup> vlastní zkušenost

<sup>92</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

reklamačního protokolu, kterým kupující dává svůj souhlas s podmínkami prodávajícího a bere je díky tomuto podpisu jako závazné i přesto, že nejsou v souladu se zákonem.<sup>93</sup>

Další chybou některých kupujících je, že po prodávajících nepožadují vystavení paragonu, případně záručního listu a berou to jako zákonem stanovenou povinnost prodávajícího.<sup>94</sup> Podle § 620 odst. 3 OZ je však prodávající povinen vystavit kupujícímu paragon nebo záruční list pouze na jeho žádost.<sup>95</sup> V případě, že ho tedy nevystaví a kupující si ho nevyžádá, prodávající neporušuje žádný zákon a je jen chybou kupujícího, že o něj nepožádal.

Kupující se často domnívají, že reklamované zboží musí do prodejny přinést spolu s originálním obalem a veškerým příslušenstvím a v případě, že tento obal nemají, myslí si, že nemají nárok vadné zboží reklamovat. Žádný právní předpis v ČR však tuto povinnost kupujícímu neukládá. Touto neznalostí se však sami kupující ochuzují o možnost opravy, případně výměny jejich vadného zboží.<sup>96</sup>

Klasickou chybou kupujících je také skutečnost, že si neschovají doklad o zakoupení zboží a v případě, že se na jejich zboží objeví v záruční době vada, nemají žádný důkaz o tom, že zboží zakoupili v dané prodejně a že je stále v záruční době.<sup>97</sup> Jak již výše zmiňuji, kupující je povinen dokázat koupi zboží, a především datum jeho koupě dokladem o zakoupení, případně výpisem z bankovního účtu, nebo jiným průkazným způsobem.<sup>98</sup>

Mezi spotřebiteli se v minulých letech stalo velice oblíbeným nakupování v jednom z velkoobchodů, který je určen výhradně pro zaregistrované zákazníky a podnikatelské subjekty. Zaregistrovaným zákazníkem se však může stát za určitých podmínek i nepodnikatel, který tak může sice nakupovat za výhodnější cenu, avšak za stejných podmínek, jaké mají při nákupu podnikatelé.<sup>99</sup> Těmto zákazníkům však jen mnohdy dochází, že takovýto vztah mezi velkoobchodem a podnikateli se řídí obchodním zákoníkem a vztahují se na něj veškeré podmínky z něj plynoucí, včetně lhůt týkajících se

---

<sup>93</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 48. ISBN 978-80-247-2201-6.

<sup>94</sup> vlastní zkušenost

<sup>95</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>96</sup> HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. s. 144. ISBN 80-245-1106-1.

<sup>97</sup> vlastní zkušenost

<sup>98</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 46. ISBN 978-80-247-2201-6.

<sup>99</sup> vlastní zkušenost

reklamací. Ve srovnání s občanským zákoníkem je tedy spotřebitel nepodnikatel, který se v případě nákupu v tomto velkoobchodě tváří jako podnikatel, podle mého názoru značně znevýhodněn. Spotřebitel pak může být překvapen, když při reklamaci zjistí, že ji prodávající nemusí vyřídit v rámci 30 dnů, jak je stanoveno v OZ a podiví se zřejmě i nad délkou záruční doby.

V poslední době poskytují některé společnosti, jedná se především o obchody s oblečením, zákazníkům nadstandardní podmínky, a to v podobě možnosti vrácení nebo výměny nepoužitého a nepoškozeného zboží do určité doby, kterou si společnost sama stanovila. U některých se jedná o dobu 7 dnů, u některých dokonce 14 dnů. Zákazníci si na tuto skutečnost pravděpodobně už zvykli, protože se stává, že se u společností, které tuto výhodu nenabízejí, odvolávají na to, že je to zákonná povinnost prodávajícího a že tím, že toto vrácení u nich není možné, porušují práva spotřebitelů.<sup>100</sup> Podle zákona však zákazník opravdu nárok na možnost vrácení zboží v kamenném obchodě do 14 dnů od jeho zakoupení nemá. Ze zákona vyplývá tento nárok pouze ze smluv uzavřených při použití prostředků komunikace na dálku a ze smluv uzavřených mimo provozovnu. Zákazníci tedy nemají právo dožadovat se tohoto nároku u prodávajícího v kamenných obchodech a prodávající tím, že tuto možnost nabízejí, pouze rozšiřují práva spotřebitele, což protizákonné není.<sup>101</sup>

Touto kapitolou je uzavřena teoretická část týkající se procesu reklamačního řízení. Dozvěděli jsme se, jaké informace je prodávající povinen poskytnout kupujícímu, co je to reklamační řád a jaké povinnosti z něj kupujícím vyplývají. Zjistili jsme, že prodávající má zákonem stanovenou lhůtu pro provedení opravy vadné věci, případně vyhovění jinému nároku kupujícího. V závěru kapitoly byly popsány chyby, kterých se dopouštějí jak prodávající, tak kupující. Nyní je čas aplikovat tyto teoretické poznatky na tři případy reklamací, které jsou analyzovány v následující kapitole.

---

<sup>100</sup> Sdružení obrany spotřebitelů. Sdružení obrany spotřebitelů [online]. 2006 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/>>.

<sup>101</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

## **5 Analýza reklamačních protokolů a reklamačních řádů příslušných společností a posouzení jejich shody se zákonem**

V této kapitole se věnuji rozboru reklamačních protokolů získaných od spotřebitelů. Jednotlivé případy reklamací popíšu, včetně náležitostí reklamačního protokolu a dat na něm uvedených, a zaměřím se především na to, zda se provedení reklamace a případné podmínky shodují s reklamačním řádem příslušné společnosti. U těchto reklamačních řádů také posoudím, zda se podmínky v nich uvedené shodují se zákonem a zda některé společnosti zákon neporušují. V případě rozporu podmínek se zákonem navrhu řešení dané situace pro spotřebitele.

### **5.1 Reklamace u společnosti PC-HARDWARE-SHOP**

Kupující dne 19. 11. 2008 uzavřel kupní smlouvu s internetovým obchodem PC-HARDWARE-SHOP. Jedná se o fyzickou osobu podnikající dle živnostenského zákona, která není zapsaná v obchodním rejstříku. Tato FO se zabývá mimo jiné prodejem počítačové techniky včetně příslušenství, dále prodejem spotřební elektroniky, telefonů, tiskáren a softwaru. Protože se jedná o internetový obchod, bylo zboží, konkrétně digitální rámeček, zasláno poštou na dobírku. Na faktuře, která byla vystavena jako doklad 19. 11. 2008 s datem splatnosti 29. 11. 2008, je uvedeno, že slouží spolu s dodacím listem jako záruční list. Zboží bylo určeno jako vánoční dárek a při rozbalení nepoužitého zboží zákazník zjistil, že má zboží vadu. Dne 17. 3. 2009 bylo zboží přijato na reklamaci a byl vystaven reklamační list, který obsahuje údaje o společnosti, jméno zákazníka, kontakt, datum přijetí reklamovaného zboží, číslo dokladu a dále také datum prodeje, které je uvedeno nesmyslně 31. 12. 1899. Dále je zde popsána vada zboží, jeho stav při převzetí a části zboží, které byly přijaty. Jako řešení této reklamace byla zákazníkem požadována oprava v záruční době.

Po 30 dnech, které má prodávající ze zákona stanovené na opravu, případně výměnu reklamované věci, se zákazník své opravené věci dožadoval, avšak ta mu nebyla vrácena s tím, že mu budou namísto opraveného rámečku zaslány peníze na účet, jehož číslo si společnost od zákazníka vyžádala. Peníze však od té doby na účet zákazníka připsány nebyly a rovněž mu nebylo vráceno ani opravené zboží.



### **5.1.1 Reklamační protokol a posouzení jeho shody se zákonem**

Na tomto reklamačním listu jsou dále uvedeny podmínky prodávajícího. Níže uvádím informace z reklamačního listu, které jsou podle prodávajícího pro spotřebitele závazné. U těchto podmínek bude zkoumáno, zda jimi nedochází k porušování práv nebo rozšiřování povinností spotřebitele a zda jsou všechny v souladu se zákonem. Kopie reklamačního listu je uvedena v příloze.

Prodávající zákazníka upozorňuje, že veškeré informace, které jsou uvedeny na reklamačním listu jsou uváděny jako předběžné a během servisního zásahu se mohou změnit. Podle mého názoru ke změně těchto údajů však dojít nemůže, neboť tyto informace popisují stav zboží, které bylo přijato k reklamaci, jeho vady a způsob uplatnění reklamace. Rovněž jsou zde obsažena data koupě zboží a jeho reklamace, a tudíž by byla změna těchto údajů neoprávněná.

Prodávající rovněž informuje zákazníka o tom, že neručí za případné vady hardwaru a softwaru, které se projeví během servisního zásahu nebo následně po jeho provedení a u nichž je prokazatelné, že nesouvisí s tímto zásahem. Prodávající se také zbavuje odpovědnosti za poškození zařízení, které je způsobeno při opravě zařízení nutnými činnostmi prováděnými za účelem zjištění a rozpoznání závady v případě, že se ukáže, že je tato oprava nerentabilní a zákazník od opravy ustoupí. V tomto tvrzení však prodávající podle mého mínění opět nemá pravdu, protože podle § 421 OZ, který ukládá odpovědnost osobě, která převzala věc za účelem splnění závazku, odpovídá za poškození věci svěřené do opravy servis. Pokud dojde k poškození věci během opravy, je kupující oprávněn požadovat po servisu náhradu za tuto škodu v penězích. Pokud o to kupující požádá a je to možné, je prodávající povinen uvést věc do původního stavu, což je uvedeno v § 442 odst. 2 OZ. Toto poškození není předmětem reklamace, ale práv vyplývajících z odpovědnosti za škodu.<sup>102</sup>

Prodávající se podle reklamačního protokolu rovněž zbavuje odpovědnosti za data ponechaná na médiích a upozorňuje zákazníka, že nenese odpovědnost za případné ztráty, které mu nastanou následkem poruchy. Myslím si, že prodávající má právo vzdát se takovéto odpovědnosti, neboť odpovídá za vadu na zboží, které zákazníkovi prodal,

---

<sup>102</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

a v zákoně není stanovena odpovědnost prodávajícího za data, která byla na tomto zboží uchovávána nebo uložena.

Další informace uvedená na reklamačním listu vymezuje postup, na jehož základě společnost jedná v případě nezájmu kupujícího o opravený výrobek, přičemž je zde odvolávka na reklamační řád PC-HARDWARE-SHOP. Pokud dojde k situaci, že zákazník neprojeví zájem o opravené zboží, bude podle prodávajícího výrobek uschován nebo po 6 měsících prodán a toto bude kupujícímu vyúčtováno. Z textu reklamačního listu vyplývá, že uplynutím 4 dnů ode dne, kdy prodávající oznámil zákazníkovi formou textové zprávy nebo e-mailu, že je jeho reklamované zboží připraveno k odběru, bude zákazníkovi účtován poplatek za uskladnění, a to ve výši 10 Kč za každý den počínaje pátým dnem od oznámení. Tento poplatek se zákazníkovi bude načítat za každý den až do doby, kdy si reklamované zboží vyzvedne. V opačném případě jej tato FO může prodat. Chtěla bych zdůraznit, že podmínka, týkající se poplatku za úschovu, je uvedena rovněž v reklamačním řádu společnosti, avšak s rozdílem, že podle reklamačního řádu bude kupujícímu účtován poplatek za uskladnění od jedenáctého dne od oznámení prodávajícího o možnosti odběru věci a podle podmínek uvedených na reklamačním listu by měl kupující tento poplatek platit již od pátého dne od tohoto oznámení. Podle zákona však tento rozpor v podmínkách v reklamačním řádu a na reklamačním listě však není pro kupujícího nijak podstatný, jelikož jsou obě tyto podmínky v rozporu se zákonem, protože by se kupující v tomto případě měl řídit ustanovením § 656 odst. 1 OZ, které stanovuje lhůtu pro vyzvednutí zboží z opravy na jeden měsíc od uplynutí doby, do níž měla být oprava provedena, případně jeden měsíc ode dne, kdy byl zákazník vyrozuměn o provedení opravy, v případě, že byla oprava provedena později.<sup>103</sup>

Co se týká prodeje opravené, avšak kupujícím nevyzvednuté věci, prodávající má podle § 656 odst. 2 OZ právo věc prodat, pokud si ji kupující nevyzvedne ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy mu vznikla povinnost věc vyzvednout. Pokud prodávající zná adresu kupujícího, což odpovídá tomuto případu, a jedná-li se o věc větší hodnoty, je společnost povinna kupujícího předem informovat o zamýšleném prodeji a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k vyzvednutí věci. Zákon bohužel nestanovuje částku, od níž se jedná o věc větší hodnoty. Pokud dojde k prodeji nevyzvednuté věci, je prodávající povinen vyplatit kupujícímu výtěžek z prodeje po odečtení ceny opravy, poplatku za uskladnění

---

<sup>103</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

a nákladů prodeje. Právo na výtěžek z prodeje musí u společnosti uplatnit sám kupující, jak uvádí OZ.<sup>104</sup>

### **5.1.2 Posouzení shody reklamačního řádu společnosti PC-HARDWARE-SHOP se zákonem**

Reklamační řád tohoto prodávajícího je umístěn na jeho internetových stránkách a je volně dostupný veřejnosti. Jsou v něm uvedeny záruční podmínky, případy, kdy zaniká nárok na uplatnění záruky, povinnosti kupujícího a podmínky možnosti vrácení zboží.<sup>105</sup>

Reklamační řád začíná všeobecnými ustanoveními, v nichž se uvádí způsob zaslání potřebných dokumentů. Na základě informací vyplývajících z reklamačního řádu, je daňový doklad kupujícímu zasílán elektronickou poštou a záruční list je zasílán přímo se zbožím. Dále tento odstavec obsahuje doložku, že převzetím zboží kupující souhlasí s obchodními podmínkami a reklamačním řádem tohoto internetového obchodu.

#### **Záruční podmínky**

V části záruční podmínky je uvedeno, že délka záruky v měsících se uvádí u každého zboží na dodacím listu a že tato doba začíná běžet dnem vystavení faktury a prodlužuje se o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. Zde bych se řídila § 621 OZ, podle něhož však záruční doba začíná běžet od okamžiku, kdy kupující věc převezme, ať už osobně nebo od dopravce, a to i v případě, kdy okamžik uzavření smlouvy a okamžik převzetí věci nejsou totožné.<sup>106</sup> Podle mého mínění tedy v tomto případě dochází na základě podmínek uvedených v reklamačním řádu ke zkrácení záruční doby prodávajícím, protože věc byla zaslána na dobírku, a tudíž byla kupujícím převzata později, než je datum vystavení faktury. Ráda bych navíc podotkla, že délka záruky pro jednotlivé druhy zboží je stanovena v § 620 OZ, přičemž na spotřební zboží se vztahuje záruka 24 měsíců. Tímto ustanovením by se měla tato FO řídit při jejím uvádění na dodacím listě, jak je zmíněno výše.

Dále je v reklamačním řádu uvedeno, že pokud dojde k výměně zboží za jiný kus, případně typ, prodlužuje se záruční doba o dobu, po kterou bylo toto zboží v reklamačním řízení. Jsem si jistá, že touto podmínkou však prodávající omezuje práva kupujícího,

---

<sup>104</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>105</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>106</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

protože, pokud dojde k výměně zboží, tak podle § 627 odst. 2 OZ začíná záruční doba běžet znovu od převzetí nové věci, což znamená, že na vyměněnou věc platí znovu záruční doba 24 měsíců, jedná-li se o zboží, u něhož zákon 24měsíční záruční dobu stanovuje. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamačním řízení, pouze u věci, u níž je provedeno odstranění závady opravou, případně pokud je věc vrácena jako neopravená. V § 627 odst. 1 OZ je tato doba vymezena jako doba, která uplyne od uplatnění práva až do doby, kdy byl zákazník po skončení opravy povinen věc převzít, a do záruční doby se tudíž nepočítá.<sup>107</sup> Navíc prodávající připouští možnost výměny vadného zboží za podobný typ zboží, jak je uvedeno v první větě tohoto odstavce. Podle Holuba má však kupující nárok na výměnu věci za věc, která je s původní věcí shodná jak typem, tak i značkou, ale také provedením a vlastnostmi.<sup>108</sup> Myslím si tedy, že není možné vyměnit věc za věc podobného typu, jak je uvedeno v tomto reklamačním řádu.

V dalším odstavci reklamačního řádu prodávající vymezuje případy, kdy zaniká nárok na uplatnění záruky. Jako první z těchto případů je uvedena situace, kdy u reklamovaného zboží vypršela dnem převzetí do opravy záruční doba.<sup>109</sup> Soudím, že tato podmínka je v pořádku, protože v § 626 odst. 1 OZ je uvedeno, že pokud nebyla práva z odpovědnosti za vady věci, pro kterou platí záruční doba, uplatněna v záruční době, pak tato práva zanikají.<sup>110</sup>

Dalším případem, kdy podle prodávajícího nárok na uplatnění záruky zaniká, je porušení ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou, nebo poškození zboží při přepravě, přičemž reklamační řád dodává, že tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem. Usuzuji, že co se týká odpovědnosti dopravce za zboží, řídí se § 769 odst. 1 OZ, v němž je uvedeno, že dopravce odpovídá za škodu, která na zboží vznikla v době od převzetí do předání, pokud nebyla způsobena odesílatelem nebo příjemcem, vadností zásilky, vadným balením, nebo okolností, kterou nemohl dopravce odvrátit.<sup>111</sup>

---

<sup>107</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>108</sup> HOLUB, M. a kol. *Občanský zákoník: Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou*. 11. Praha: Linde Praha, a. s. 2005. s. 558. ISBN 80-7201-588-5.

<sup>109</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>110</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>111</sup> viz tamtéž

Prodávající dále prostřednictvím svého reklamačního řádu informuje spotřebitele, že v případě používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému kancelářskému prostředí, zaniká zákazníkovi nárok na uplatnění záruky. Nárok zaniká také neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží.<sup>112</sup> Podle mého zjištění však žádný zákon nevymezuje situace, kdy zaniká nárok na uplatnění záruky, proto nelze tuto podmínku považovat za nezákonnou. V § 623 OZ je však popsána situace, kdy je za vadu odpovědný prodávající, a to tehdy, pokud je montáž věci provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost, nebo v případě, že kupující provede montáž sám podle chybného manuálu a způsobí tím vadu věci. Toto se týká také dalších případů, kdy zaniká nárok na uplatnění záruky, které jsou uvedeny níže v reklamačním řádu prodávajícího, jako je neoprávněný zásah do zařízení, poškození zboží nadměrným používáním, zapojení do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN a také poškození živly.<sup>113</sup>

Dále tento reklamační řád zákazníka informuje o situaci, kdy se objeví závada pouze u softwaru, u něž není zákazník schopen dokázat, že byl nabyt legálně, případně pokud zákazník používá neautorizovaný software a spotřební materiál. V těchto případech podle PC-HARDWARE-SHOP nemá zákazník nárok uplatnit záruku.<sup>114</sup> Myslím si, že tato podmínka je oprávněná, protože už samotné používání nelegálního softwaru je protizákonné.

Dále společnost uvádí, že pokud reklamace nebude zákazníkovi uznána, je prodávající oprávněn účtovat veškeré náklady, které vynaložil na dopravu zboží do servisního střediska a zpět. Je zde také stanovena minimální částka těchto nákladů, a to 300 Kč. Zákazník je rovněž informován, že mu zboží bude zpět zasláno na dobírku nebo po zaplacení faktury.<sup>115</sup> Houdek ve své publikaci však uvádí, že žádný právní předpis platný na území České republiky kupujícímu neukládá povinnost uhradit náklady spojené s reklamací, a to ani v případě, že se jedná o reklamaci neuznanou.<sup>116</sup> Problematikou týkající se hrazení nákladů spojených s reklamací kupujícím se zabýval také Nejvyšší

---

<sup>112</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>113</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>114</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>115</sup> viz tamtéž

<sup>116</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 40. ISBN 978-80-247-2201-6.

správní soud ve svém rozsudku ze dne 22. 3. 2006, podle něhož porušuje prodávající povinnost stanovenou v § 13 ZOS tím, že stanovil pro případ nedůvodné reklamace mj. povinnost spotřebitele hradit náklady takové reklamace.<sup>117</sup> Usuzuji, že z předchozího vyplývá, že prodávající uvedením těchto podmínek ve svém reklamačním řádu protizákonně rozšiřuje povinnosti kupujícího a v případě reklamace není kupující povinen řídit se těmito podmínkami, a tudíž není povinen hradit veškeré náklady, které vznikly prodávajícímu při reklamaci. Stanovení minimální částky prodávajícím, kterou by kupující měl zaplatit, je rovněž podle mého zjištění protiprávní. Tímto ztrácí smysl i další věta v reklamačním řádu, v níž prodávající informuje kupujícího o způsobu dodání věci, u níž nebyla uznána reklamace. Jelikož kupující není povinen uhradit náklady spojené s neuznanou reklamací, ztrácí tato podmínka o převzetí zboží na dobírku, případně po úhradě fakturou, smysl.

Prodávající zde rovněž kupujícího upozorňuje, že si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží za jiné, obdobné, se srovnatelnými technickými parametry. Podle § 622 odst. 2 OZ má kupující právo na výměnu věci, případně odstoupení od smlouvy v případě, že jde o vadu, která nejde odstranit a která brání tomu, aby mohla být věc řádně užívána jako věc bez vady. Je tedy pouze na kupujícím, pro jakou možnost se rozhodne, přičemž prodávající nemá právo nahradit neopravitelné zboží jiným na základě vlastního rozhodnutí.<sup>118</sup> Navíc, jak už zde bylo řečeno, prodávající není oprávněn vyměnit vadné zboží za obdobné, se srovnatelnými technickými parametry, avšak za zboží shodné.<sup>119</sup>

### **Povinnosti kupujícího podle reklamačního řádu**

V dalších bodech reklamačního řádu jsou uvedeny povinnosti kupujícího, které má při převzetí zboží. Ráda bych upřesnila, že občanský zákoník povinnosti kupujícího nevymezuje, až na výjimku jeho povinnosti zaplatit za zboží, a tedy se kupující podnikatel nemusí řídit těmito body, které se řídí převážně ustanoveními obchodního zákoníku. Veškeré povinnosti kupujícího, které prodávající uvádí ve svém reklamačním řádu jsou vymezeny v zákoně, a to konkrétně v § 447 an. ObchZ. Povinnosti kupujícího jsou obchodním zákoníkem upraveny pouze v případě, že je kupní smlouva uzavřena mezi podnikateli nebo v případě, kdy kupující využije předmět kupní smlouvy ke své

---

<sup>117</sup> Rozsudek Nejvyššího správního soudu, č. j. 3 As 60/2005 – 73, ze dne 22. 3. 2006. Dostupný z WWW: <[www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz)>.

<sup>118</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>119</sup> HOLUB, M. a kol. *Občanský zákoník: Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou*. 11. Praha: Linde Praha, a. s. 2005. s. 558. ISBN 80-7201-588-5.

podnikatelské činnosti. Pokud je kupní smlouva uzavřena mezi podnikajícím subjektem a spotřebitelem, pak se tento vztah stejně jako povinnosti kupujícího řídí pouze zákoníkem občanským a povinnosti uvedené v ObchZ se spotřebitele nedotýkají, pokud by tím byly jeho povinnosti rozšířeny. Prodávající ve svém reklamačním řádu tedy uvádí pouze povinnosti týkající se podnikatelských subjektů, případně kupujících, kteří využijí zboží k podnikání a spotřebitelé se jimi tedy nemusejí řídit.<sup>120</sup> Ráda bych zde navíc poznamenala, že v rámci spotřebitelských smluv nelze měnit povinnosti kupujícího, neboť jsou pevně stanoveny. Podle mého názoru se prodávající dopouští chyby tím, že nerozlišuje ve svém reklamačním řádu podmínky plynoucí z obchodního a občanského zákoníku. U podmínek plynoucích z obchodního zákoníku by mělo být upřesněno, že se tyto podmínky nevztahují na osoby, které nejsou podnikateli, případně si zboží nekupují za účelem podnikání, aby tím nedošlo k matení spotřebitelů.

V reklamačním řádu prodávajícího je jako první povinnost kupujícího uvedeno, že je povinen co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží prohlédnout dodané zboží, což je po převzetí zboží od prodávajícího a v případě, kdy je zboží odesláno, se jedná o moment po jeho předání dopravci na dohodnutém místě. Pokud není toto místo určeno, považuje se za přechod nebezpečí škody na zboží okamžik po předání zboží prvnímu dopravci pro přepravu do místa určení.<sup>121</sup> Zákon vymezuje přechod nebezpečí škody na zboží v § 455 ObchZ, kde stojí, že v případě, že kupující převezme zboží od prodávajícího, přechází na něj nebezpečí škody na zboží v momentě převzetí věci. Pokud je však zboží kupujícímu zasláno a prodávající předává zboží, které je určené pro přepravu kupujícímu, dopravci na určitém místě, přechází na kupujícího nebezpečí škody na zboží jeho předáním dopravci v tomto místě, jak je uvedeno v § 457 ObchZ. Pokud prodejce není povinen předat zboží na určitém místě, přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího, když je zboží předáno prvnímu dopravci pro přepravu do místa určení.<sup>122</sup> Je ve vlastním zájmu kupujícího, aby dodané zboží co nejrychleji zkontroloval, není to však jeho zákonem stanovená povinnost, jelikož to není uvedeno v žádném předpise platném na území České republiky jako povinnost kupujícího. V § 599 OZ je pouze uvedeno, že kupující musí vady u prodávajícího uplatnit bez zbytečného odkladu. V OZ je v rámci kupní smlouvy definován přechod nebezpečí nahodilé zkázy, k němuž

<sup>120</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 19. ISBN 978-80-247-2201-6.

<sup>121</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>122</sup> Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění

však dochází okamžikem nabytí vlastnictví. Pokud však nabude kupující vlastnictví dříve, než dojde k odevzdání zboží, vystupuje prodávající až do doby odevzdání jako schovatel a má tedy i příslušná práva a povinnosti. Pokud má prodávající zboží kupujícímu odeslat, rozumí se předáním zboží okamžik, kdy bylo zboží předáno k dopravě.<sup>123</sup> V tomto případě se skutečnosti pro kupujícího vyplývající jak z OZ, tak z ObchZ shodují.

V reklamačním řádu prodávajícího je dále citován § 427 odst. 3 ObchZ, podle něhož může kupující v případě, že zboží neprohlédne nebo nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, uplatnit nárok z vad zjistitelných při této prohlídce, pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu škody na zboží.<sup>124</sup>

Jako další povinnost kupujícího je uvedeno, že musí oznámit prodávajícímu bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při odborné prohlídce zjistit, což odpovídá podmínce, která je stanovena § 599 odst. 1 OZ.<sup>125</sup>

Prodávající také upozorňuje na to, že k reklamaci zboží v záruční době je nutné předložit záruční list dodaný výrobcem nebo dodavatelem, pokud byl dodán kupujícímu spolu se zbožím. Bez tohoto záručního listu není prodávající ochoten zboží v záruční době přijmout k reklamaci.<sup>126</sup> Podle mého zjištění však žádný zákon neukládá kupujícímu povinnost doložit záruční list při reklamaci a prodávající nesmí odmítnout přijetí reklamovaného zboží z důvodu, že zákazník nedoložil paragon nebo záruční list. Na druhou stranu je však zákazník povinen průkazným způsobem dokázat, že zboží bylo zakoupeno u dané společnosti a především datum, kdy bylo zakoupeno, aby bylo jasné, zda ještě běží záruční doba.<sup>127</sup> Touto podmínkou tedy prodávající opět neoprávněně rozšiřuje povinnosti kupujícího a dá se předpokládat, že pokud by kupující opravdu záruční list nepředložil, avšak dokázal by nákup jiným dokladem, prodávající by i přesto reklamované zboží odmítl přijmout. Toto je však jen má domněnka, která mi logicky vyplynula z předchozí podmínky.

---

<sup>123</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>124</sup> Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění

<sup>125</sup> viz tamtéž

<sup>126</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>127</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 48. ISBN 978-80-247-2201-6.



Prodávající v reklamačním řádu také kupujícího informuje o tom, že pokud dojde k rozdílu v množství nebo druhu dodaného zboží na faktuře a ve skutečnosti, je kupující povinen informovat prodávajícího o takovémto rozdílu, a to do druhého pracovního dne od zjištění tohoto rozdílu. Prodávající rovněž upřesňuje místo, kam má tento rozdíl kupující oznámit. Kupující je podle prodávajícího rovněž povinen oznámit vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží, ale projevíly se později, a to ihned poté, kdy vadu zjistil při vynaložení odborné péče.<sup>128</sup>

Tento reklamační řád také udává jako povinnost kupujícího doručit reklamované zboží v originálním obalu s veškerým příslušenstvím, dokumentací a softwarem. Na zboží také nesmí být umístěny žádné nálepky nebo popisky od dealera.<sup>129</sup> Podle mého zjištění však povinnost kupujícího zaslat zboží k reklamaci v originálním obale není stanovena v žádném právním předpise platném na území České republiky, a tudíž toto nemůže být po spotřebiteli požadováno. Výjimkou je však situace, kdy prodávající poskytne kupujícímu v souladu s § 620 odst. 5 OZ záruku, která přesahuje rozsah záruky stanovené zákonem. V tomto případě stanoví prodávající podmínky, za jakých má kupující na takovou záruku nárok, a také rozsah prodloužení záruky. To vše uvede v záručním listě.<sup>130</sup> V případě PC-HARDWARE-SHOP se však podle všech dostupných informací o rozšířenou záruku nejedná, protože informace o ní není uvedena ani v záručním listě, ani v reklamačním řádu prodávajícího, ani na jiných dokumentech, které kupující obdržel.

## **Vrácení zboží**

V následujícím odstavci jsou uvedeny podmínky pro vrácení zboží. Prodávající zde uvádí, že kupující má možnost vrátit zboží z jakéhokoli důvodu. Je zde však jedna podmínka, kterou si prodávající stanovil, a to předchozí schválení odpovědným produkt manažerem nebo prodejcem obchodního oddělení a předpoklad, že zákazník dodrží zákonem stanovené lhůty.<sup>131</sup> Podle zákona je však tato podmínka stanovená prodávajícím neoprávněná. Jelikož se jedná o zakoupení zboží přes internetový obchod, a tedy o nákup na základě smlouvy uzavírané na dálku, jak je charakterizováno v § 53 OZ, má kupující právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodů a bez jakýchkoli sankcí do 14 dnů

---

<sup>128</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>129</sup> viz tamtéž

<sup>130</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>131</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

od převzetí věci.<sup>132</sup> Schválení vrácení zboží, které má podle reklamačního řádu společnosti provést odpovědná osoba společnosti, není nijak upraveno v zákoně, a tudíž je tato podmínka týkající se schválení odpovědnou osobou neoprávněná a usuzuji, že nesmí ovlivnit právo spotřebitele odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí věci.

Z reklamačního řádu prodávajícího také vyplývá, že bude-li kupující chtít vrátit zboží, které už vybalil nebo jinak znehodnotil otevřením obalu, a vrácení bude provedeno z jakéhokoli důvodu, musí tak podle společnosti učinit v zákonem stanovených lhůtách.<sup>133</sup> Jak už zde bylo zmíněno, zákon stanovuje 14denní lhůtu pro odstoupení od smlouvy bez udání důvodů u smluv uzavřených na dálku. Zákon nijak neupravuje podmínky pro odstoupení od smlouvy v případě vybalení nebo otevření zboží, kupující může zboží vrátit bez udání důvodů ať už zboží vybalil, nebo ne. V občanském zákoníku, konkrétně v § 53 odst. 8, však můžeme najít případy, v nichž zákon toto právo kupujícímu nepřiznává.<sup>134</sup> Případy, které jsou tímto ustanovením vymezeny, jsou uvedeny již v kapitole 3.2.1. Možnost odstoupení od smlouvy do 14 dnů. Podle mého názoru si však v rámci internetového obchodu PC-HARDWARE-SHOP kupující může zakoupit audio a video nahrávky, případně počítačové programy, kterých se toto ustanovení týká, a to v tom smyslu, že pokud dojde k porušení nebo odstranění originálního obalu z již zmíněného zboží, zaniká kupujícímu nárok odstoupit do 14 dnů od smlouvy týkající se tohoto zboží. Vrácení audio a video nahrávek je přímo uvedeno jako výjimka v § 53 odst. 8 písmene d). Toto zboží tedy nelze vrátit po porušení obalu do 14 dnů bez uvedení důvodů.<sup>135</sup> Tato podmínka je pochopitelná, neboť v případě, že kupující porušil obal, případně zboží rozbalil, by totiž mohlo dojít ke zkopírování nahrávky a následnému odstoupení od smlouvy.

Dále prodávající uvádí, že z kupní ceny, kterou bude kupující požadovat k vrácení, mu budou odečteny náklady společnosti vynaložené na zabalení, manipulaci a dopravu ke kupujícímu.<sup>136</sup> V § 53 odst. 10 OZ se uvádí, že pokud uplatní kupující právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží, jak je uvedeno v § 53 odst. 7 OZ, má dodavatel právo požadovat po kupujícím pouze náhradu nákladů spojených s vrácením

---

<sup>132</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>133</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>134</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>135</sup> viz tamtéž

<sup>136</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

zboží, které byly skutečně vynaloženy.<sup>137</sup> Znamená to tedy podle mě, že společnost nemá nárok požadovat po kupujícím náklady spojené se zabalením a dopravou ke kupujícímu, jak je uvedeno v reklamačním řádu, má však nárok na náhradu nákladů, které společnosti vzniknou vrácením zboží.

Prodávající také kupujícího upozorňuje, že každým nákupem kupující souhlasí se všemi podmínkami nákupního a reklamačního řádu, a tímto je s podmínkami plně obeznámen.<sup>138</sup> Jsem si jistá, že toto upozornění není v rozporu se zákonem, kupující svým souhlasem s podmínkami reklamačního řádu souhlasit může, není však i přes tento souhlas povinen dodržovat podmínky, které v rozporu se zákonem jsou a kterými prodávající omezuje práva kupujícího nebo naopak protizákonně rozšiřuje jeho povinnosti, jak je uvedeno v § 627 odst. 3 OZ.<sup>139</sup>

Dále prodávající upozorňuje kupujícího, že odmítá převzít vrácené zboží zaslané na dobírku a seznamuje ho s možností osobního předání zboží po předchozí telefonické domluvě. Rovněž také uvádí adresu pro zasílání reklamovaného zboží. Jako lhůtu pro vrácení peněz za zboží uvádí prodávající 30 dnů od přijetí zásilky, což je zákonná lhůta, která odpovídá ustanovení v § 53 odst. 10 OZ.<sup>140</sup>

Reklamační řád prodávajícího obsahuje také informaci o tom, že za reklamované zboží, které si kupující nevyzvedne do 10 dnů od oznámení prodávajícím, bude kupujícímu účtován poplatek ve výši 10 Kč za každý další den za uskladnění.<sup>141</sup> V § 656 odst. 1 OZ je uvedeno, že kupující je povinen vyzvednout si reklamovanou věc, na které měla být provedena úprava nebo oprava, nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy tato oprava měla být provedena. Pokud byla oprava provedena později, je kupující povinen vyzvednout si opravenou věc do jednoho měsíce od doby, kdy ho o této skutečnosti prodávající informuje. Pokud tak kupující neučiní, má povinnost zaplatit poplatek za uskladnění věci.<sup>142</sup> Z výše uvedeného mi vyplývá, že prodávající tedy je oprávněn požadovat po kupujícím poplatek za uskladnění věci, avšak lhůta 10 dnů od oznámení prodávajícím, kterou uvádí společnost v reklamačním řádu, se neshoduje se zákonem a tato

---

<sup>137</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>138</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>139</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>140</sup> viz tamtéž

<sup>141</sup> PC-HARDWARE-SHOP. PC-HARDWARE-SHOP [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

<sup>142</sup> viz tamtéž

lhůta by měla být jeden měsíc od provedení opravy, případně jeden měsíc od oznámení ukončení opravy prodávajícím, pokud trvala oprava déle a byla provedena později.

### 5.1.3 Návrh řešení případu

Z provedené analýzy reklamačního řádu a podmínek uvedených na reklamačním listu vyplývá, že internetový obchod PC-HARDWARE-SHOP v mnoha podmínkách stanovených v reklamačním řádu omezuje práva spotřebitele a významně rozšiřuje jeho povinnosti, přičemž takovýmto chováním spotřebitele poškozuje. Ať už je toto poškození záměrné nebo neúmyslné, pokud se spotřebitel neorientuje přinejmenším v základech příslušných právních předpisů, může se takto ocitnout ve velice znevýhodněné pozici. V této části bych se tedy zaměřila na řešení daného případu tím, že popíšu chybné kroky, ke kterým v průběhu reklamace došlo ať už ze strany spotřebitele nebo prodávajícího a navrhu, co by měl spotřebitel udělat, aby dostal svých práv.

Kupující informoval prodávajícího o vadě na zboží v souladu s § 599 odst. 1 OZ, podle něhož musí kupující uplatnit vady u prodávajícího bez zbytečného odkladu, přičemž se kupující může domáhat práva z odpovědnosti za vady u soudu, pokud vytknul vady nejpozději do 6 měsíců po převzetí věci.<sup>143</sup> Po zjištění závady kupující uplatnil nárok na bezplatnou opravu věci a zaslal zboží prodávajícímu poštou. Prodávající převzal zboží k reklamaci, vystavil kupujícímu reklamační list, což je jeho povinnost podle § 627 odst. 1 OZ<sup>144</sup>, který kupující podepsal i přesto, že obsahoval pro něj nevýhodné podmínky, které jsou v rozporu se zákonem. V rámci 30denní zákonem stanovené lhůty mělo být zboží na žádost zákazníka opraveno. Po 30 dnech, kdy se zákazník dožadoval vrácení opraveného zboží, mu společnost oznámila, že mu budou zaslány peníze na účet. Zde se prodávající dopustil chyby, protože měl nejprve informovat kupujícího o tom, že vada je neodstranitelná a vyčkat na rozhodnutí kupujícího o dalším postupu a především na to, jaké plnění svého nároku si kupující zvolí. Prodávající informoval kupujícího o tom, že mu za zboží vrátí na účet peněžní sumu, za kterou bylo zboží pořízeno, a tím dojde k odstoupení od smlouvy. Když kupující žádné peníze neobdržel, kontaktoval prodávajícího, ale ten se již k záležitosti nevyjádřil.

Protože kupující reklamoval zboží po 4 měsících od jeho zakoupení, vůbec ho nepoužil a vyskytla se na něm vada, jedná se podle § 616 odst. 2 o rozpor s kupní

---

<sup>143</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>144</sup> viz tamtéž

smlouvou a kupující může požadovat opravu nebo výměnu věci<sup>145</sup>. Pokud není tento postup možný, může od kupní smlouvy odstoupit. V tomto konkrétním případě však prodávající s kupujícím nekomunikuje, proto se jakákoliv dohoda zdá být nemožná.

Navrhuji tedy, aby kupující řešil spor v občanskoprávním řízení u příslušného soudu. Předtím by však měl raději kontaktovat právníka a poradit se, zda je pro něj tento postup výhodný. Rovněž se může obrátit na Českou obchodní inspekci, která sice není oprávněna tento spor vyřešit, může však uložit společnosti pokutu za nedodržení 30denní lhůty pro vyřízení reklamace a za porušování práv spotřebitele a jeho poškozování, které vyplývá z reklamačního řádu společnosti.

## **5.2 Reklamace u společnosti Electro World**

Společnost Electro World, která je ke 4. 12. 2001 zapsána v obchodním rejstříku, se zabývá prodejem elektroniky a elektrospotřebičů v mnoha ze svých maloobchodů i ve svém internetovém obchodu. Kupující dne 22. 1. 2009 uzavřel s touto společností kupní smlouvu, v níž se dohodl na koupi mobilního telefonu. Kupujícímu byl vydán doklad, který slouží rovněž jako záruční list a je nezbytný pro případnou reklamaci.

Dne 17. 6. 2010 byl mobilní telefon zakoupený u této společnosti přijat k reklamaci z důvodu nefunkčního blesku u fotoaparátu, který je součástí přístroje. Zákazníkovi byl vystaven reklamační protokol, který obsahuje jméno a adresu zákazníka, kontaktní údaje společnosti, typ a výrobní číslo mobilního telefonu, datum přijetí zboží k reklamaci, datum prodeje zboží a jsou zde také podrobně popsány závady a požadavek zákazníka na vyřízení reklamace, kterým je oprava. Kopie tohoto reklamačního protokolu je uvedena v příloze.

Tato reklamace proběhla bez problémů a mobilní telefon byl opraven a 24. 6. 2010 připraven k vyzvednutí. Zákazník si jej vyzvedl 19. 7. 2010, což je rovněž uvedeno na reklamačním protokolu a stvrzeno zákaznickovým podpisem. K reklamačnímu protokolu je přiložen také opravný list, v němž je podrobněji popsána oprava mobilního telefonu.

### **5.2.1 Posouzení shody reklamačního řádu společnosti Electro World se zákonem**

Společnost Electro World uveřejňuje reklamační řád na svých webových stránkách. Tento reklamační řád byl stažen dne 28. 12. 2010 a v úvodní části obsahuje veškeré

---

<sup>145</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

důležité informace o společnosti, jako je sídlo a identifikační údaje společnosti, údaj o zápisu do obchodního rejstříku a také informaci o tom, že reklamační řád je vydán v souladu s občanským zákoníkem. Znění reklamačního řádu společnosti Electro World je obsaženo v příloze této práce.

Reklamační řád této společnosti je rozdělen do 9 článků. První článek vymezuje právo na uplatnění reklamace. Tento odstavce se řídí § 19 odst. 1 ZOS, v němž se říká, že kupující může uplatnit práva z odpovědnosti za vady v kterékoliv prodejně dané společnosti.<sup>146</sup> Společnost Electro World také umožňuje uplatnit právo na opravu výrobku v kterémkoliv z autorizovaných servisních opravěn příslušného výrobku, což je v souladu s § 625 OZ, přičemž seznam těchto opravěn má být uveden v záručním listu.<sup>147</sup>

Společnost také informuje zákazníka o jeho povinnosti průkazným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno u této společnosti.<sup>148</sup> Žádný zákon neukládá spotřebiteli povinnost doložit paragon nebo jiný doklad o koupi výrobku nebo záruční list, kupující však musí prokázat, že bylo zboží zakoupeno u dané společnosti a především datum, kdy bylo zboží zakoupeno, což prokáže, že záruční doba stále běží. Prodávající tudíž podle zákona nemůže odmítnout přijetí reklamovaného zboží v případě, že kupující nedoloží záruční list nebo paragon, avšak dokázal tuto skutečnost jiným způsobem, např. výpisem z účtu při platbě kartou. Je možné dosvědčit nákup také prostřednictvím výpovědi svědka, avšak tento způsob není dostatečně prokazatelný a prodávající jej takto brát nemusí.<sup>149</sup> Společnost také zákazníka informuje, že obdrží při uplatnění reklamace reklamační protokol, který předloží při vypořádání reklamace.<sup>150</sup> Podle § 627 odst. 1 OZ je prodávající povinen vydat kupujícímu doklad o provedení opravy, době jejího trvání a datu, kdy bylo právo kupujícím uplatněno.<sup>151</sup>

V dalším odstavci reklamačního řádu informuje společnost o případech, na které se reklamace nevztahuje. Případy, na něž se reklamace nevztahuje nejsou nijak upravovány

---

<sup>146</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

<sup>147</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>148</sup> Electro World. Electro World [online]. 2010 [cit. 2011-02-01]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.electroworld.cz>>.

<sup>149</sup> HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat : Rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. s. 48. ISBN 978-80-247-2201-6.

<sup>150</sup> Electro World. Electro World [online]. 2010 [cit. 2011-02-01]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.electroworld.cz>>.

<sup>151</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

zákonem, s výjimkou § 623 OZ, který vymezuje případy, kde je vada vzniklá montáží, nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu právem považována za vadu.<sup>152</sup>

V článku 2 a 3 reklamačního řádu společnosti je pozornost věnována odpovědnosti prodávajícího a odpovědnosti za vady. Společnost zde cituje § 616 OZ, který se zabývá shodou zboží s kupní smlouvou a řešením rozporu s kupní smlouvou. Dále je zde citován také § 623 OZ, jehož obsah je popsán v předcházejícím odstavci. Společnost ve svém reklamačním řádu rovněž informuje zákazníka o zvláštních podmínkách pro reklamaci specifických výrobků, které musí splňovat ustanovení dle normy ISO 134062. Společnost se také zbavuje odpovědnosti za veškeré informace a data kupujícího, která jsou uložena na jakékoliv součásti přístroje, který je přebírán k reklamaci.<sup>153</sup>

V článku 4 společnost informuje o lhůtě pro uplatnění reklamace. Upozorňuje zde na to, že práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, pokud nebyla uplatněna v záruční době, což je v souladu s § 626 odst. 1 OZ.<sup>154</sup> Dále je zde citován § 19 odst. 3 ZOS, který pojednává o lhůtě pro vyřízení reklamace.

V článku 5 je citován § 621 OZ, který se týká začátku záruční doby. Podle tohoto zákona začíná záruční doba běžet dnem převzetí zboží kupujícím, pokud má koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení do provozu, pokud bylo objednáno nejpozději do 3 týdnů od převzetí věci a pokud kupující řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.<sup>155</sup> Dále je zde uvedena záruční doba 24 měsíců, která odpovídá podmínce v § 620 OZ. Společnost zde také cituje § 627 odst. 1 OZ, který obsahuje informace o přerušení záruční doby a povinnost prodávajícího vystavit kupujícímu reklamační protokol, v němž bude uvedeno datum uplatnění práva, provedení opravy a její trvání. V tomto článku je citován také § 627 odst. 2 OZ, v němž je upravena záruční doba v případě výměny zboží nebo jeho součástky.<sup>156</sup>

Článek 6 reklamačního řádu společnosti Electro World se týká odstranění vad. V tomto článku je citován § 622 odst. 1, který obsahuje podmínky pro odstranění vad.

---

<sup>152</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>153</sup> Electro World. Electro World [online]. 2010 [cit. 2011-02-01]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.electroworld.cz>>.

<sup>154</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>155</sup> viz tamtéž

<sup>156</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Pokud je vada odstranitelná, je prodávající povinen tuto vadu odstranit bez zbytečného odkladu a zároveň má zákazník právo na to, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Kupující může rovněž požadovat výměnu věci, případně součástky, pokud to není neúměrné povaze vady. Není-li to možné, může požadovat slevu z ceny věci, případně od smlouvy odstoupit. Pokud se jedná o neodstranitelné vady, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny nebo na odstoupení od smlouvy, jak je uvedeno v § 622 odst. 2 OZ.<sup>157</sup> Za vadu neodstranitelnou se považuje také vada, která nebyla opravena v zákonem stanovené lhůtě, jak ukládá § 19 odst. 3 ZOS.<sup>158</sup> Poté se postupuje podle § 622 odst. 2 nebo § 622 odst. 3 OZ.

Článek 7 pojednává o opětovném výskytu vad u zboží, který však není nijak upravován zákonem, ale je obsažen v soudní judikatuře. V tomto odstavci se popisují opětovné vady, které brání řádnému užívání věci.<sup>159</sup>

Článek 8 je nazván součinnost zákazníka a obsahuje povinnosti zákazníka při uplatňování nároků na reklamaci. Společnost informuje zákazníka především o jeho povinnosti předat výrobek při uplatnění reklamace čistý a v souladu s hygienickými předpisy včetně všech jeho součástí a příslušenství, které umožní odstranění vady, případně její ověření. Rovněž zde prodávající upozorňuje, že neručí za žádná data, která kupující odevzdá spolu s reklamovanou věcí.<sup>160</sup>

Článek 9 se týká vyzvednutí zboží ze záruční opravy a jsou v něm uvedeny lhůty a poplatky v případě nevyzvednutí zboží. Kupující je povinen uhradit společnosti poplatek za uskladnění zboží v případě, že si jej nevyzvedne do 1 měsíce od uplynutí doby, ve které měla být oprava provedena. Byla-li oprava provedena později, pak je touto dobou 1 měsíc od vyrozumění o jejím provedení.<sup>161</sup> Tato podmínka je v souladu s § 656 odst. 1 OZ. Společnost v této části reklamačního řádu dále uvádí částky, které je kupující v takovémto případě povinen uhradit. Dále společnost informuje zákazníka, že v případě, že si zboží nevyzvedne do 6 měsíců ode dne, kdy byl povinen si jej vyzvednout, je společnost oprávněna zboží prodat a na výzvu zákazníka vyplatit výtěžek z prodeje po odečtení

---

<sup>157</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>158</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

<sup>159</sup> Electro World. Electro World [online]. 2010 [cit. 2011-02-01]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.electroworld.cz>>.

<sup>160</sup> viz tamtéž

<sup>161</sup> Electro World. Electro World [online]. 2010 [cit. 2011-02-01]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.electroworld.cz>>.



nákladů na prodej a poplatku za uskladnění, jak je uvedeno v § 656 odst. 2 OZ.<sup>162</sup> Reklamační řád obsahuje také informaci o doručení opraveného zboží zákazníkovi, které proběhne stejným způsobem, jakým zákazník doručil reklamované zboží společnosti.

### **5.2.2 Shrnutí případu**

Reklamační řízení u společnosti Electro World proběhlo bez nejmenších potíží a v souladu se zákonem. Podle mého zjištění není žádná podmínka v reklamačním řádu společnosti v rozporu se zákonem, společnost dokonce ve většině podmínek používá přímo ustanovení OZ. Soudím tedy, že zde nedochází k porušování práv spotřebitele, ani k rozšiřování jeho povinností. Podle mého názoru by navrhování jakéhokoli řešení v tomto případě bylo bezpředmětné a nesmyslné.

### **5.3 Reklamace u společnosti DATART International, a. s.**

Společnost DATART International a. s. je maloobchodním prodejcem, který se zaměřuje na spotřební elektroniku, přičemž prodej svého zboží uskutečňuje od roku 2005 také přes svůj e-shop. Přes tento e-shop si dne 30. 5. 2010 zakoupil jeden ze zákazníků digitální fotoaparát, který o čtyři měsíce později – konkrétně 30. 9. 2010 – odevzdal k reklamaci na jednu z poboček společnosti DATART. Zákazníkovi byl vystaven protokol o příjmu reklamace, který obsahuje údaje o společnosti a provozovně, údaje o zákazníkovi, popis reklamovaného zboží, stav výrobku a příslušenství, které bylo doneseno spolu s přístrojem. V protokolu je rovněž uveden popis závady u přístroje a jako způsob vyřízení reklamace zvolil zákazník opravu. Protokol je stvrzen podpisem zákazníka a prodávajícího, včetně razítka prodejny.

Dne 7. 10. 2010 byl zákazníkovi předán reklamovaný přístroj, na kterém byla provedena požadovaná oprava, což je uvedeno v protokolu o výdeji zboží z reklamace vydaném společností DATART. Spolu s tímto protokolem zákazník obdržel také účtenku vydanou servisem, který měl opravu provést. Na této účtence je však uvedeno, že přístroj pracuje bez závad, a tudíž nebyla nutná žádná oprava.

Dne 19. 11. 2010 se zákazník opět dostavil na stejnou pobočku se stejným přístrojem, aby reklamoval již jednou reklamovanou vadu. Zákazníkovi byl vystaven nový protokol o přijetí reklamace, který obsahoval stejné náležitosti jako ten první. Zákazník

---

<sup>162</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

opět požadoval jako vyřízení věci její opravu. Dne 2. 12. 2010 si zákazník vyzvednul reklamované zboží, avšak neopravené, protože podle vyjádření servisu se závada neprojevila a přístroj celkově pracuje bez závad. Podle zákazníka se však vada po krátké době používání projevila znovu. Připomínám, že stejně jako u předchozích případů, jsou oba reklamační protokoly a reklamační řád společnosti obsaženy v příloze této práce. Reklamační protokol, který byl vydán při první reklamaci, však bohužel není kvůli kvalitě tisku příliš čitelný.

### **5.3.1 Posouzení shody reklamačního řádu společnosti DATART International se zákonem**

Reklamační řád společnosti DATART se nachází na internetových stránkách společnosti, je volně přístupný veřejnosti a je určen především pro nákup zboží přes internetový obchod společnosti. V úvodu jsou v něm uvedeny informace o společnosti, především její sídlo, IČO a údaje o zápisu do OR. Informace uvedené v reklamačním řádu jsou rozděleny do tří částí, a to na část obecnou, v níž jsou uvedeny obecné podmínky pro nákup v internetovém obchodě společnosti, část nazvanou Rozpor s kupní smlouvou a část Reklamace.<sup>163</sup>

V prvním odstavci úvodní části společnost DATART informuje kupujícího o tom, že je povinna poskytnout mu potřebné informace, které kupujícímu pomohou dostatečně se seznámit se zbožím.<sup>164</sup> Tato informační povinnost prodávajícího vyplývá z § 9 an ZOS, který udává prodávajícímu povinnost informovat kupujícího o vlastnostech prodáváných výrobků nebo služeb a o způsobu použití a údržby, přičemž tyto informace musí být srozumitelné a uvedeny v návodu. Prodávající musí také zajistit, aby bylo zboží viditelně označeno názvem výrobku, údaji o dovozci, o složení materiálu a jinými informacemi, které jsou uvedeny v § 10 ZOS.<sup>165</sup> Součástí prvního odstavce reklamačního řádu je také informace o tom, kdy přechází na kupujícího vlastnictví zakoupené věci, což se řídí usneseními § 588 an. OZ.

Následující odstavec reklamačního řádu je věnován záruční době, která je společností DATART stanovena na 24 měsíců v souladu s § 620 odst. 1 OZ. Je zde také zmíněna možnost delší záruční doby, pokud ji společnost DATART stanoví. Dále společnost

---

<sup>163</sup> Datart International, a. s. Datart [online]. 2011 [cit. 2011-02-23]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.datart.cz>>.

<sup>164</sup> viz tamtéž

<sup>165</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

informuje kupující o dokladech, kterými prokáží koupi zboží u společnosti. Společnost mimo záruční list akceptuje také prodejní doklad, případně doklad o zaplacení zboží nebo jiný doklad, kterým je nákup zboží u společnosti prokazatelný.<sup>166</sup> Společnost neporušuje práva spotřebitele tím, že by po něm při reklamaci vyžadovala výhradně záruční list, jak to praktikují jiné společnosti i přesto, že tato podmínka nemá oporu v žádném právním předpise České republiky.

V další části reklamačního řádu nazvané Rozpor s kupní smlouvou popisuje společnost práva spotřebitele uvedené v § 616 OZ, který se zabývá shodou s kupní smlouvou.<sup>167</sup> Podle mého zjištění jsou veškeré podmínky uvedené v tomto odstavci ve shodě s již zmíněným ustanovením OZ.

Další část reklamačního řádu věnuje společnost DATART reklamacím a nárokům kupujícího v případech, kdy se jedná o vadu odstranitelnou, neodstranitelnou a v případech, kdy kupující reklamuje vadu zboží vícekrát. Jedná-li se o vadu odstranitelnou, má kupující právo na opravu věci, případně na výměnu věci, je-li to nutné. Pokud tyto předchozí postupy nejsou možné, má právo na slevu z kupní ceny, případně na odstoupení od smlouvy. Tyto podmínky jsou podle mého zjištění v souladu s § 622 odst. 1. OZ. Co se týká neodstranitelných vad, má spotřebitel právo na výměnu zboží, případně na odstoupení od kupní smlouvy, stejně jako v případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, ale objevila se opětovně. Tyto podmínky se opírají o ustanovení § 622 odst. 2 a 3 OZ.<sup>168</sup>

Dále společnost kupující informuje o místech, kde se dá reklamáce uplatnit. Kupující může podle společnosti uplatnit reklamaci u kterékoliv servisní opravy příslušného výrobku, jejichž seznam je uveden na záručním listu, což je v souladu s § 625 OZ, nebo na jakékoliv prodejně společnosti DATART, kde musí být podle § 19 ZOS po celou dobu přítomen pracovník oprávněný přijímat reklamace.<sup>169</sup> Dále je zde kupující informován, že tento pověřený pracovník je povinen rozhodnout o reklamaci ihned, případně do tří dnů ve složitějších případech. Veškeré tyto podmínky týkající se místa pro uplatnění reklamace jsou v souladu se zákonem a společnost jimi neporušuje žádná práva spotřebitelů.

---

<sup>166</sup> Datart International, a. s. Datart [online]. 2011 [cit. 2011-02-23]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.datart.cz>>.

<sup>167</sup> viz tamtéž

<sup>168</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>169</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

Součástí reklamačního řádu je také výčet případů, na které se reklamační nevztahuje. Jedná se zejména o zacházení se zbožím nesprávným způsobem a nedovolené zásahy do přístroje, což je v souladu s § 623 OZ. Kupující rovněž nemá nárok reklamovat vadu zboží vzniklou běžným opotřebením, což uvádí § 619 odst. 2 OZ.<sup>170</sup> Dále kupující nemá podle společnosti nárok na reklamaci vad způsobených živelnou katastrofou a také v případě, že je zřejmé, že byl záruční list, případně jiný doklad použitý k prokázání nákupu pozměněn.<sup>171</sup>

Dále jsou zde vyjmenovány skutečnosti, které jsou nezbytné pro uznání reklamace. Prvním předpokladem pro úspěšné vyřízení reklamace je předložení vadného výrobku v prodejně nebo u servisního technika. Důležitou podmínkou je skutečnost, že se vada vyskytla v záruční době a kupující je schopen jakýmkoliv dokladem prokázat datum zakoupení zboží a také prodávajícího, u něhož zboží zakoupil.<sup>172</sup> Podle mého zjištění jsou tyto podmínky stanoveny zákonem, a tudíž při jejich nesplnění nemusí společnost DATART reklamované zboží přijmout. Společnost zde přidává také doporučení, aby zákazník dodal reklamované zboží včetně veškerého příslušenství a v originálním obale.<sup>173</sup> Jedná se však pouze o doporučení, což je správné, neboť žádný zákon ani právní úprava České republiky neukládá spotřebiteli povinnost uchovávat originální obaly od zboží ani je poskytnout prodávajícímu při reklamaci, a tudíž to po kupujícím nemůže být požadováno. Výjimku tvoří případy, kdy prodávající poskytne kupujícímu delší záruční dobu, než jaká je stanovena zákonem. V takovém případě si může prodávající stanovit podmínky, za kterých může kupující této prodloužené lhůty využít.<sup>174</sup>

Prodávající rovněž uvádí, že kupujícímu vystaví písemné vyjádření o přijetí, průběhu a vyřízení reklamace. Tato povinnost prodávajícího vyplývá ze zákona, konkrétně z § 627 odst. 1 OZ.<sup>175</sup>

Důležitou součástí reklamačního řádu jsou také termíny pro vyřízení reklamace, které jsou zde citovány podle § 19 odst. 3 ZOS, podle něhož musí být reklamační vyřízena do 30 dnů od přijetí reklamovaného zboží, jinak se vada považuje za neodstranitelnou,

---

<sup>170</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>171</sup> Datart International, a. s. Datart [online]. 2011 [cit. 2011-02-23]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.datart.cz>>.

<sup>172</sup> viz tamtéž

<sup>173</sup> viz tamtéž

<sup>174</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>175</sup> viz tamtéž

pokud se obě strany nedohodnou na delší lhůtě.<sup>176</sup> Navíc společnost DATART informuje své zákazníky o tom, že zapůjčí kupujícímu zboží po dobu vyřízení reklamace vadného zboží. Konkrétně se jedná o televizor.<sup>177</sup> Tato podmínka není nijak stanovena zákonem a jedná se jen o projev dobré vůle společnosti.

V posledním odstavci reklamačního řádu se společnost DATART věnuje délce přerušení a obnovení trvání záruční doby. V případě, že bude kupujícímu vadné zboží vyměněno za nové, případně mu bude vyměněna část zboží, běží mu od začátku nová záruční doba, jak je to uvedeno v § 627 odst. 2 OZ. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě, což uvádí rovněž § 627 tentokrát odst. 1 OZ. Společnost informuje zákazníka také o tom, že v případě oprávněné reklamace má kupující právo na úhradu nutných nákladů spojených s reklamací, především poštovného za odeslání reklamovaného zboží, což je v souladu s § 598 OZ.<sup>178</sup>

### **5.3.2 Návrh řešení případu**

Zákazník reklamoval koupené zboží čtyři měsíce po jeho zakoupení, proto měl při první reklamaci právo využít tzv. vyvratitelné domněnky, že vada existovala již při převzetí věci a jedná se tedy o rozpor s kupní smlouvou podle § 616 odst. 4 OZ. V takovém případě je pak prodávající povinen dokázat opak a pokud by se tak nestalo, mohl by zákazník požadovat výměnu věci za bezvadnou.<sup>179</sup> Není-li takovýto postup možný, je kupující oprávněn odstoupit od kupní smlouvy. Zákazník toto právo však neuplatnil, protože o něm nevěděl.

Co se týká způsobu vyřízení reklamací, první reklamace byla vyřízena opravou vady, v případě druhé reklamace byl přístroj vyhodnocen jako bezvadný. Podle zákazníka však původní závada i nadále přetrvává, proto navrhuji, aby přístroj reklamoval ještě jednou. V případě, že se vada opět neprojeví, má zákazník možnost požádat o revizi reklamace tak, že písemně popíše reklamovanou vadu a vysvětlí, proč nesouhlasí s vyřízením reklamace. Jako součást této žádosti o revizi reklamace by měl zákazník uvést způsob vyřízení reklamace, jaký po prodávajícím požaduje. Pokud se ani v tomto případě podle vyjádření servisu opět žádná vada neprojeví, má zákazník možnost obrátit se na soudního znalce.

---

<sup>176</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>177</sup> Datart International, a. s. Datart [online]. 2011 [cit. 2011-02-23]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.datart.cz>>.

<sup>178</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

<sup>179</sup> viz tamtéž

Ten přístroj prozkoumá a vyhotoví písemnou zprávu. Pokud se prokáže, že vada na přístroji opravdu existuje a zákazníkův požadavek na opravu je oprávněný, doporučuji zákazníkovi vzít tento znalecký posudek na pobočku společnosti DATART a opět požadovat opravu. Pokud společnost zákazníkovi vyhoví, což se po předložení znaleckého posudku obvykle stává, reklamaci uzná a přístroj opraví, může zákazník požadovat úhradu veškerých nákladů, které mu reklamací vznikly, tzn. náklady na znalecký posudek, dopravu, případně poštovné. Pokud však ani přes znalecký posudek dokazující vadu prodávající zákazníkovi nevyhoví, pak zákazníkovi zbývá obrátit se s řešením tohoto sporu na soud a vymáhat tak nároky z odpovědnosti za vady.<sup>180</sup>

V této praktické části byly popsány tři případy reklamace a na základě příslušných dokumentů, kterými v našem případě byly především reklamační protokoly a reklamační řády daných společností, byla provedena analýza podmínek ukládaných prodávajícím a následné posouzení jejich shody se zákonem. V závěru, který následuje po této kapitole, bude provedeno bližší shrnutí celé práce včetně této kapitoly.

---

<sup>180</sup> Sdružení českých spotřebitelů. Sdružení českých spotřebitelů [online]. 2008 [cit. 2011-03-11]. Dostupné z WWW: <<http://www.konzument.cz/>>.

## 6 Závěr

Problematika reklamací a s nimi související ochranou spotřebitele se v dnešní době dotýká každého z nás, ne každý však zná svá práva při uplatňování svých nároků. V této práci jsem se snažila přiblížit čtenáři zmíněnou oblast nejen z hlediska teoretického prostřednictvím právních norem, ale především na příkladech, které mu mohou být velice blízké, neboť se s nimi již každý spotřebitel určitě setkal ať už osobně, nebo z vyprávění svých známých.

Tato práce je rozdělena do šesti kapitol, přičemž první kapitolou je úvod a poslední shrnutí celé problematiky. Druhá kapitola této práce se věnuje obecné problematice ochrany spotřebitele v rámci kupní smlouvy. Popisuji zde základní pojmy jako je spotřebitel, dodavatel a prodávající, neboť je považuji za klíčové pro tuto práci. Rozhodla jsem se zde zahrnout okrajově také obecnou charakteristiku ochrany spotřebitele v EU, neboť ČR jako členský stát musela implementovat směrnice EU týkající se nejen ochrany spotřebitele do své legislativy. V rámci této kapitoly jsem neopomenula uvést také organizace, které se ochranou spotřebitele zabývají. Důležitou součástí této kapitoly je také charakteristika smluv týkajících se ochrany spotřebitele. Relevantními smlouvami pro tuto práci je kupní smlouva, smlouva uzavřená na dálku a smlouva uzavřená mimo provozovnu.

Ve třetí kapitole jsem se věnovala jednotlivým nárokům, které mají spotřebitelé v různých situacích při výskytu vady na zboží. Nejprve bylo však nutné charakterizovat a rozdělit vady, přičemž jsem zjistila, že pro mou práci jsou důležité vady odstranitelné, neodstranitelné, právní a faktické. Co se týká nároků spotřebitelů, došla jsem zde ke zjištění, že spotřebitelé mohou odstoupit do 14 dnů od uzavření spotřebitelské smlouvy na dálku nebo mimo provozovnu, a to bez udání důvodů, což znamená také v případě vady. Pokud je zboží v rozporu s kupní smlouvou, má kupující nárok na opravu věci, případně na slevu z ceny, či dokonce může odstoupit od smlouvy, a to v případě, že se vada projevila v období šesti měsíců od zakoupení věci. Posledním nárokem spotřebitele je nárok na odstranění vady v zákonné záruce, která je pro spotřební zboží zákonem stanovena na 24 měsíců. V této kapitole jsem se rovněž zabývala charakteristikou záruční doby a záručního listu.

Čtvrtou kapitolu jsem věnovala samotnému procesu reklamací, přičemž jsem v úvodu uvedla právní úpravu, která se této problematiky týká. Dále jsem popsala

informační povinnost prodávajícího a poté již zmíněný proces reklamace. Součástí této kapitoly byly také chyby prodávajících a kupujících a jejich objasnění.

Hlavním cílem mé diplomové práce byla analýza reklamačních protokolů a reklamačních řádů společností, u nichž tři vybraní spotřebitelé uplatňovali svůj nárok na reklamaci. Tyto dokumenty jsem podrobně analyzovala a následně posoudila jejich shodu s příslušnými právními předpisy. Pokud byly podmínky v reklamačních protokolech a řádech v rozporu se zákonem, opětovně jsem na ně upozornila vždy ve shrnutí daného případu a navrhla jsem spotřebiteli řešení, které je podle mého názoru a informací, které jsem napsáním této práce získala, nejlepší. Z provedené analýzy a následného vyhodnocení jsem zjistila, že jeden z prodávajících téměř každou z podmínek uvedených v jeho reklamačním řádu porušuje práva spotřebitele a navíc se spotřebitelem přestal komunikovat. U tohoto případu jsem navrhla jako jedinou možnost řešit tento případ u soudu. Ukázalo se, že náš spotřebitel nejspíš nebyl jediným, kdo měl s tímto prodávajícím problémy, neboť v průběhu psaní této diplomové práce došlo nejspíš ke zrušení internetového obchodu a jeho stránky jsou nedostupné. U druhého prodávajícího byla reklamace vyřízena v souladu se zákonem, podmínky uvedené v reklamačním řádu společnosti nijak nezákonně neomezovaly spotřebitele a reklamace byla v konečné fázi vyřešena ke spokojenosti zákazníka. Nenavrhovala jsem tedy žádné řešení ani opatření, neboť se mi to jevílo jako zbytečné. Ve třetím případě se společnost nedopustila ve svých podmínkách v reklamačních řádech žádného pochybení, avšak v reklamačním procesu došlo k rozporu mezi názorem kupujícího a prodávajícího, kdy se neshodli na tom, zda je na zboží vada či nikoliv. Spotřebiteli jsem tedy navrhla, aby se s tímto případem obrátil na znalce, jehož posudek mu v tomto případě může pomoci dostat svého práva. Věřím, že jsem tímto dosáhla cíle, který jsem si stanovila v úvodu této práce.

Podle mého názoru je tato práce přínosná zejména spotřebitelům, kteří neznají svá práva týkající se reklamací, ale také spotřebitelům, kteří ví, na co mají nárok, ale chtějí se ve své znalosti ujistit. V praxi díky neznalosti dochází často ke zbytečným chybám. Myslím si, že jsem díky analýze případů provedené v páté kapitole poskytla vodítko spotřebitelům, kterých se tyto případy týkaly, a věřím, že se jim je podaří vyřešit k jejich spokojenosti. Věřím, že díky tomu, že jsem zahrнула do této práce také časté chyby kupujících a prodávajících, které jsou popsány v kapitole čtvrté, najde spousta čtenářů odpovědi na otázky týkající se jejich ať už úspěšně nebo neúspěšně vyřízených reklamací.



## Seznam použité literatury a pramenů

### Monografie

- [1] HOLUB, M. a kol. *Občanský zákoník: Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou*. 11. Praha: Linde Praha, a. s. 2005. 849 s. ISBN 80-7201-588-5.
- [2] HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.
- [3] HOUDEK, D. Jak úspěšně reklamovat. Rádce spotřebitele i obchodníka. 1. vyd. GRADA Publishing, 2007. 164 s. ISBN 978-80-247-2201-6
- [4] HULVA, T. *Právo ochrany spotřebitele*. Praha: ASPI, a. s., 2006, 360 s. ISBN 80-7357-172-2
- [5] KOTOUČOVÁ, J.; ŠVARC, Z. *Ochrana spotřebitelů: (Vybrané otázky právní úpravy)*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2007. 100 s. ISBN 978-80-245-1262-4.

### Právní předpisy

- [6] Evropské právo – směrnice o ochraně spotřebitele
- [7] Rozsudek Nejvyššího správního soudu, č. j. 3 As 60/2005 – 73, ze dne 22. 3. 2006.
- [8] Směrnice Rady ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory
- [9] Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- [10] Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění
- [11] Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
- [12] Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, v platném znění

### Elektronické zdroje

- [13] Datart International, a. s. *Datart* [online]. 2011 [cit. 2011-02-23]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.datart.cz>>.
- [14] Česká obchodní inspekce. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-03-11]. Dostupné z WWW: <<http://coi.cz/>>.
- [15] Electro World. *Electro World* [online]. 2010 [cit. 2011-02-01]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.electroworld.cz>>.
- [16] Evropská unie. *Europa : Portál Evropské unie* [online]. 1995 [cit. 2011-04-03]. Evropská komise. Dostupné z WWW: <<http://europa.eu/>>.
- [17] JIRKAL, J. 21588. Vady u věci prodané v obchodě. *Epravo.cz – Sbírka zákonů, judikatura, právo* [online]. 2003-04-14, [cit. 2011-03-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.epravo.cz>>. ISSN 1213-189X.
- [18] KNOBLOCHOVÁ, V. Obecně ke spotřebitelské legislativě. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. 2006, [cit. 2011-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpo.cz/>>.
- [19] PALLA, T. 63811. Právnická osoba jako spotřebitel? Už ne. *Epravo.cz - Sbírka zákonů, judikatura, právo* [online]. 2010-07-16, [cit. 2011-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.epravo.cz/>>. ISSN 1213-189X.
- [20] PC-HARDWARE-SHOP. *PC-HARDWARE-SHOP* [online]. 2010 [cit. 2011-01-10]. Reklamační řád. Dostupné z WWW: <<http://www.pc-hardware-shop.cz>>.

- [21] Sdružení obrany spotřebitelů. *Sdružení obrany spotřebitelů* [online]. 2006 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/>>.
- [22] Sdružení českých spotřebitelů. *Sdružení českých spotřebitelů* [online]. 2008 [cit. 2011-03-11]. Dostupné z WWW: <<http://www.konzument.cz/>>.
- [23] SUM, T. 50675. Odstoupení od smlouvy a vrácení peněz. *Epravo.cz – Sbírka zákonů, judikatura, právo* [online]. 2007-10-22, [cit. 2011-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.epravo.cz/>>. ISSN 1213-189X.

## **Seznam použitých zkratek**

BEUC - Bureau Européen des Unions de Consommateurs (Evropská spotřebitelská organizace)

ČOI – Česká obchodní inspekce

ČR – Česká republika

ESC – Evropské spotřebitelské centrum

EU – Evropská unie

FO – fyzická osoba

ObchZ – Obchodní zákoník

OZ – Občanský zákoník

SOS – Sdružení obrany spotřebitelů

ZOS – Zákon o ochraně spotřebitele

## **Prohlášení o využití výsledků diplomové práce**

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 29. dubna 2011

Lucie Roudenská

Adresa trvalého pobytu studenta:

V Dolíku 487  
735 53 Dolní Lutyně

## **Seznam příloh**

Příloha č. I	Reklamační list PC-HARDWARE-SHOP
Příloha č. II	Reklamační řád PC-HARDWARE-SHOP
Příloha č. III	Reklamační protokol společnosti Electro World
Příloha č. IV	Reklamační řád společnosti Electro World
Příloha č. V	Reklamační protokol společnosti Datart International, a. s., 1. reklamace
Příloha č. VI	Reklamační protokol společnosti Datart International, a. s., 2. reklamace
Příloha č. VII	Reklamační řád společnosti Datart International, a. s.